

جامعة محمد بوضياف- المسيلة-

ميدان العلوم السياسية والعلاقات الدولية
فرع : تنظيم سياسي وإداري
تخصص : إدارة محلية



كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية
رقم :

مذكرة مقدمة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية
إعداد الطالبة :نعيمة سوامية
تحت عنوان :

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر

تحت الاشراف: د.زريق نفيسة

أعضاء اللجنة المناقشة

الرتبة العلمية) اسم واللقب الأستاذ	الصفة
د.حشاني فاطمة الزهراء	رئيسا
د.زريق نفيسة	مشرفا مقرا
أ.بونوة نادية	مناقشا

السنة الجامعية : 2018/2019

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية

طبقا للقرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 2016/07/28 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها لاسميا المواد (07, 35, 36, 37, 38).

أنا الممضي أدناه الطالب:

الاسم واللقب: نسوالمية نعيمية

تاريخ الميلاد: 24/8/88 ب. ج بوساويج

الحامل لـ (بطاقة التعريف الوطنية، رخصة السياقة) رقم: 281303

الصادرة بتاريخ: 24/10/13 عن:

المسجل بكلية الحقوق والعلوم السياسية بقسم الحقوق تحت رقم: 073086040

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر تخصص: الإدارة المحلية وحكامة

بعنوان: دور تكنولوجيا معلومات في تحسين الخدمات العمومية، در السحالة قطاع البرية والمواصلات تحت إشراف: زريق نعيمية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور.

19 جوان 2019

التاريخ:

توقيع السيد

مصادقة البلدية

التاريخ رقم

بتاريخ

مصادقة

19 جوان 2019

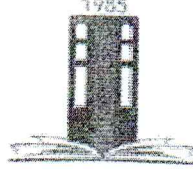
رئيس المجلس الشعبي البلدي

رئيس المجلس الشعبي البلدي

رئيس المجلس الشعبي البلدي

رئيس المجلس الشعبي البلدي





إذن بالطبع و الإيداع

الأستاذة زديقة نفسية

و بعد الاطلاع على مذكرة الطالبة سواتية نعيمة

المعنونة بـ تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية نقل البرامج الإلكترونية

المقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة محلية

تأكدنا من توفر الشروط العلمية الموضوعية و الشكلية، وأذنا له بطبع المذكرة و إيداعها قصد مناقشتها.

التاريخ: 20/06/2019

الأستاذ المشرف

الإهداء
إلى روح أبي
رحمه الله

إلى أمي
الغالية
حفظها الله

إلى أختي
وقرة عيني
سمراء

إلى الأخوة
الأعزاء فؤاد
شعيب

إلى أختي
الصغرى
عفاف وبناتها
تقوى

شكر وتقدير:

الحمد والشكر لله على جليل نعمه وتوفيقه.

والشكر موصول لكل من ساعدني لإتمام هذا
البحث اخص منهم بالذكر:

-أستاذتي الفاضلة نفيسة زريق على
مجهوداتها الجبارة وتوجهاتها القيمة.

-الأستاذ داود اولفقي.

-الأستاذ بلفركات رشيد

- لكل عاملات مكتبة المركب الثقافي: عائشة
حداد

وسيلة ، وداد ، الهام ، صافية.

وفي الختام لا يفوتني أن اشكر كل الزملاء
و الزميلات من الفوج 2 وكل من قدم لي خدمة
لإكمال هذا البحث.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

خطة الدراسة

الفصل الأول: الإطار و المفاهيمي للدراسة

المبحث الاول : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المطلب الثاني : ملامح التطور لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المطلب الثالث : خصائص المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المبحث الثاني : ماهية الخدمة العمومية

المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية وأنواعها

المطلب الثاني : خصائص الخدمة العمومية

المطلب الثالث : مشكلات الخدمة العمومية

المبحث الثالث : ماهية الإدارة الالكترونية

المطلب الأول : تعريف الإدارة الالكترونية

المطلب الثاني : خصائص الإدارة الالكترونية

المطلب الثالث : أهمية الإدارة الالكترونية

المطلب الرابع : مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية

الفصل الثاني : الإدارة الالكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية

لتحسين الخدمة العمومية

المبحث الأول : انعكاس تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية

المطلب الأول : مردودية الخدمة العمومية

المطلب الثاني : تقليص التكاليف الخدمة

المطلب الثالث : وضوح الخدمة و سرعة الاستجابة

المبحث الثاني : تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر من خلال بعض خدمات الإلكترونية

المطلب الأول : الدفع الالكتروني

المطلب الثاني : التوظيف الالكتروني و العمل عن بعد

المطلب الثالث : الخدمات الالكترونية لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية

المبحث الثالث : أثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية

المطلب الأول : جودة الخدمة الالكترونية

المطلب الثاني : الإدارة الإلكترونية وتطبيق جودة الخدمة الإلكترونية

الفصل الثالث : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر : دراسة حالة

قطاع البريد والاتصالات

المبحث الأول : تطوير الإدارة الإلكترونية كمحور أساسي لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013

المطلب الأول : مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

المطلب الثاني :اهداف وبرنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

المطلب الثالث :محاور مشروع الجزائر الإلكترونية2013.

المبحث الثاني :مؤشرات تكنولوجيا والمعلومات والاتصال في الجزائر

المطلب الأول : واقع التكنولوجيا الإعلام و الاتصالات في الجزائر

المطلب الثاني :أفاق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

المطلب الثالث :مؤشرات نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثالث :الإدارة الإلكترونية من خلال تجربة قطاع البريد والمواصلات

المطلب الاول : نظرة حول قطاع البريد و المواصلات

المطلب الثاني :الهيكل التنظيمي للاتصالات الجزائر

المطلب الثالث :الخدمات الإلكترونية لقطاع البريد و المواصلات

خاتمة

مقدمة

أصبح العالم قرية صغيرة وذلك بفضل التقدم التكنولوجي الذي طال تقنية المعلومات والاتصال إذ لم يعرف تاريخ البشرية ماشهدته الألفية الثالثة من ثورة هائلة في المجالات العلمية والتقنية، وقد نتج عن هذا التقدم العلمي والتقني وانتشار الانترنت، تأثيرات كبيرة مست طبيعة وشكل النظم الإدارية.

لقد أدى التحول نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود، إلى إحداث ثورة نوعية في المجال الإداري، الذي لم يعد في منأى عن هذه التطورات العلمية والتقنية الحاصلة، الأمر الذي تطلب تطوير أساليبه ونظمه والانتقال من الأنماط الإدارية التقليدية، إلى الأنماط الإدارية الإلكترونية، ما أدى إلى تقليص الوقت والجهد والتكاليف.

ولقد نتج عن ذلك التحول جملة من التغييرات مست مفهوم الخدمة العمومية، وأحدث نقلة نوعية في نموذج الخدمات المقدمة، خاصة مع ما وفره استخدام التكنولوجيات الحديثة مثل انتهاج الإدارة الالكترونية كتوجه عالمي يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية كالخدمة العمومية الالكترونية، من تحسين للخدمة العمومية وتحقيق جودة أكبر في الأداء.

وإدراكا منها لأهمية اعتماد التقنيات الحديثة في مجال الإدارة، وسعيها منها إلى تحسين الأداء الوظيفي، وتسهيل تنفيذ المعاملات الإدارية الخاصة بالمواطن، اتجهت الجزائر إلى إطلاق مشاريع تصب في إطار تطوير الإدارة العمومية وعصرنتها، وإدخال التكنولوجيات الحديثة في تعاملاتها، كان أهمها مشروع الجزائر الالكترونية 2013، الذي عكس رغبة الحكومة في مواكبة الركب المعرفي.

وقد شكل تطوير الإدارة الإلكترونية أول محور أساسي لهذا المشروع، ويتعلق هذا المحور بتسريع استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية من خلال إدخال هذه التكنولوجيات الجديدة وتعزيز استعمالها على مستوى الإدارة العمومية، بما يمكن من تغيير هام لأنماط التنظيم وعمل الإدارة العمومية وحملها على تبسيط نمط سيرها، وخدمة المواطن بالطريقة الأكثر ملائمة من خلال إدراج مختلف خدماتها عبر الانترنت.

ويترجم المشروع وفق هذا المحور إرادة سياسية كبيرة لتطوير العديد من الخدمات الإلكترونية في الإدارة الجزائرية في صالح المواطنين والإدارات في مختلف القطاعات، بما فيها قطاع البريد والاتصالات، حيث شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل ما أدخل عليه من استخدام للتكنولوجيا، وأصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف بالاقتصاد الجديد أو اقتصاد المعرفة الذي يعتمد على المعلومة وطرق إيصالها، في أقصر وقت وبأقل التكاليف.

ونظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع ومدى مساهمته في جميع القطاعات الأخرى (كالعدالة والحالة المدنية)، ما أسهم بشكل كبير في تقديم العديد من الخدمات للمواطنين وكذا تقليل البيروقراطية وكثرة الأوراق والوقوف أمام طوابير لساعات طويلة، حاولت الدراسة التركيز عليه وعرض تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلاله.

وتأسيسا على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية العديد من التساؤلات الفرعية أهمها:

– ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟

– ما هي الإدارة الإلكترونية، وما أهمية التحول نحو هذا النموذج الإداري الجديد، وانعكاس ذلك على تحسين الخدمة العمومية؟

– هل ساهم مشروع الجزائر الإلكترونية في عصرنه وتحديث الإدارة العمومية؟

– كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نموذج الخدمة العمومية في قطاع البريد والمواصلات؟

أهمية الدراسة: تنبع أهمية البحث من التطورات التي طرأت على نمط العلاقة بين المواطن والإدارة في القرن الحادي والعشرين، أين أصبح المواطن يطمح أن تلبي له الإدارة العمومية رغبته في اختصار الوقت واندثار ظاهرة البيروقراطية التي كانت تعطل أداء مشاغله، وانتقال الدولة إلى مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

– التأكد من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم وتوظف في تحسين وجودة الخدمة العمومية .

– معرفة درجة تأثير العمال بهذه التكنولوجيا في تأدية عملهم اتجاه الزبائن.

– معرفة مختلف الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الإدارة العمومية، وذلك بالتركيز على حالة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر.

أسباب اختيار الموضوع: تتعدد الأسباب التي تكون دافعا قويا للباحث من أجل اختيار موضوع ما بين أسباب ودوافع موضوعية تتعلق بالموضوع نفسه، وأخرى ذاتية تتعلق بالباحث.

الأسباب الموضوعية: تتعلق بطبيعة الموضوع وما يثيره من إشكاليات بحثية، أهمها:

- أهمية الاتصال داخل المؤسسة حيث يعد الأداء الرئيسي لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي.
- تكنولوجيا المعلومات هي من أهم ابتكارات العصر وما تحدته من تغيير إيجابي في المؤسسات المستخدمة.
- ما لتكنولوجيا المعلومات من ميزة في اقتصاد الجهد والوقت فهي تساعد وتخفف العبء على الإدارة والمواطنين.

الأسباب الذاتية:

- رغبة الباحثة وميلها الشخصي نحو معالجة ودراسة المواضيع التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والإدارة الالكترونية؛
- محاولة الإحاطة بحيثيات هذا الموضوع وما يرتبط به من مواضيع أخرى كالتحول نحو الأسلوب الإداري الإلكتروني (الإدارة الإلكترونية)، وانعكاس ذلك على تحسين الخدمة العمومية.

وعلى اعتبار أن الفرضية هي إجابة مؤقتة تحمل الصواب أو الخطأ، وعلى غرار أي دراسة علمية التي تتطلب فرضيات ينطلق منها الباحث، تضمنت دراستنا مجموعة من الفرضيات العلمية:

- 1- كلما تم التسريع في استخدام تكنولوجيا في الإدارة العمومية، ساهم ذلك بشكل كبير في تحسين الخدمات العمومية.
- 2- تحقق الخدمة الإلكترونية رضا العملاء والمواطنين .
- 3- يرتبط تجسيد الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية بمدى توفر البيئة المادية (التكنولوجيا) .

الدراسات السابقة:

هناك عدة دراسات تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في تحسين الخدمة العمومية ونذكر دراستين:

- 1- دراسة سميرة كرامة، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقرت، " مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 1011/2010.

ولقد تناولت هذه الدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة وجودتها في تحسين الخدمة العمومية وكيفية استخدامها.

2- دراسة عبد الله دخلي، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017/2016. وتناولت الدراسة الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية وعلاقتها بالإدارة الالكترونية، وكيفية تحسين الخدمة العمومية ومعوقاتهما، وذلك بالتعرض لبعض النماذج عن الخدمات الالكترونية المقدمة في ظل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر 2013.

وقد حاولت دراستنا الإشارة إلى إسهامات كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة والإدارة الالكترونية بصفة خاصة في تحسين الخدمة العمومية، وذلك من خلال إدراج نموذج عصرنة واستخدام تكنولوجيا المعلومات بقطاع البريد والمواصلات في الجزائر ومختلف الخدمات الالكترونية التي يقدمها للمواطنين.

منهج الدراسة: على اعتبار أن المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة، يتضمن قواعد وخطوات للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته، قصد الوصول إلى نتائج دقيقة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. من خلال وصف مختلف العناصر المتعلقة بمصطلح تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والخدمة العمومية، الإدارة الإلكترونية...

ونظر لاهمية الاقتراب في تحليل الظاهرة السياسية باعتباره دراسة الظاهرة من زاوية معينة فقد اعتمدت الباحثة في دراستها على اقترايين :

1- الاقتراب الاتصال : لما لاتصال من أهمية داخل الإدارة العمومية والذي يتم من خلال تبادل المعلومات من أي عضو في الهيكل الإداري.

2- الاقتراب المؤسسي: يوضح هذا الاقتراب أن المؤسسة لها دور أساسي في عملية التأثير. لقيام أي نظام سياسي.

خطة الدراسة: تطلبت الإحاطة بموضوع البحث تقسيم الدراسة إلى مقدمة وثلاثة فصول تضمن كل فصل مجموعة مباحث ومطالب، إلى جانب الخاتمة، كما يلي:

الفصل الأول: تناول الإطار المفاهيمي للدراسة تطرقنا فيه لمختلف المفاهيم التي شملتها الدراسة، ابتداءً من مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مروراً بماهية الخدمة العمومية، ماهية الإدارة الإلكترونية، وصولاً إلى ماهية الخدمة العمومية الإلكترونية.

الفصل الثاني: تطرق لتكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمة العمومية ومعالم الارتباط بالتوجه نحو الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية من خلال مجموعة من العناصر أهمها: انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال بعض الخدمات الإلكترونية، ثم أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية.

الفصل الثالث: تناولنا فيه مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر من خلال التطرق إلى حالة قطاع البريد والمواصلات، عبر جملة من العناصر: تطوير الإدارة الإلكترونية كمحور أساسي لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مؤشرات نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، وأخيراً الإشارة إلى تجربة الإدارة الإلكترونية كمظهر من مظاهر التحول نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال الإداري، بالتركيز على حالة بعينها وهي قطاع البريد والمواصلات.

الخاتمة: وكانت حوصلته لما تم تناوله في البحث وإجابة عن أهم تساؤلاته.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

في عصر تكنولوجيا المعلومات تعد المعلومات أساس السبق و الريادة, إذ تقاس مدى قوة البلدان بما لديها من معلومات ومدى استغلالها لها وكيفية وضعها في كيانها الصحيح ومن ثم برزت أهمية جهاز الحاسوب والانترنت كأحد أهم آليات تكنولوجيا المعلومات وفي حفظ وترتيب وتخزين المعلومات هي بمثابة المساعد في أداء العمليات و لديها المقدرة ودقة في تقديم وتحسين الخدمة للمواطنين وكذا على المستويات الإدارية. انطلاقا من الدور المحوري للإطار المفاهيمي لمختلف الدراسات و الأبحاث سنتطرق في هذا الفصل إلى توضيح المفاهيم الأساسية لهذا الموضوع أي ضبط المفاهيم الأساسية لكل من:

1. تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
2. الخدمة العمومية.
3. الخدمة العمومية الالكترونية .
4. الإدارة الالكترونية.¹
5. الجودة الالكترونية.

1- يمينة عمرون، " الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية المسيلة 2012/2017"، مذكرة الماستر جامعة المسيلة، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص إدارة وحكامة محلية، 2016/2017، ص11.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين واختلفوا في نظرهم له بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها. ولكن من الأمور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أولاً: مفهوم تكنولوجيا

أ- تكنولوجيا المعلومات في اللغة: تعد technology كلمة إغريقية قديمة مشتقة من كلمتين هما : techno و تعني مهارة فنية وكلمة logos تعني علماً أو دراسة ويكون مصطلح تكنولوجيا هو تنظيم المهارة الفنية¹

ب- ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية , والعلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي , فضلاً عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم , أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو الطريقة في معالجة التفاصيل الفنية أو الطريقة لانجاز الغرض المنشود.²

ب- اصطلاحاً:

إن التكنولوجيا هي التطبيق للمعرفة والعلوم الأخرى المنظمة في مجال معين أو التطبيقات العلمية التي تتعلق بالعلوم الطبيعية بهدف الحصول على النتائج العلمية محددة بمعنى أنها الجانب التطبيقي للمعرفة والنظريات العلمية لتحقيق أهداف محددة وهي جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة في مجال معين و تطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجياية لحل مشكلات الإنسان و إشباع حاجاته وزيادة قدراته وهي التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو المعرفة منظمة من أجل أغراض علمية وفي ضوء ما تقدم يمكن الاستنتاج بأن:

¹ - محمد أمين المعاينة، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الأردنية، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان: 2016، ص87.

² - حدة فضالة، " أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية "، مذكرة الماجستير، تخصص إدارة أعمال الإستراتيجية، البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012/2013، ص7.

التكنولوجيا طريقة نظامية أو غير مادية بأسلوب فعال لانجاز العمل المرغوب فيه إلى درجة عالية من الإتقان وبذلك فإن للتكنولوجيا ثلاثة معاني:

- 1- التكنولوجيا كعمليات (processes) وتعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية.
- 2- التكنولوجيا كنواتج (product) وتعني الأدوات الأجهزة والمواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية
- 3- التكنولوجيا كعملية ونواتج معا: وتستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص إلى العمليات ونواتجها معا , مثل تقنيات الحاسوب.¹

وتعرف بأنها فن الإنتاج، أي العمليات المادية اللازمة له وتطلق على المبادئ العلمية والمخترعات التي يستفيد منها الإنسان في تطوير الجهود الصناعي، فتشمل مصادر القوة والعمليات الصناعية، ما يمكن أن يطرأ عليها من تحسين وسائل الإنتاج، باختصار كل ما يفيد الإنتاج ويرفع من شأن السلع والخدمات.²

ثانيا : تعريف المعلومات والبيانات .

1- تعريف المعلومات لغة :

- كلمة معلومة مشتقة من مادة علم , أي أدرك طبيعة الأمور.
- المعلومات كلمة مشتقة من مادة (ع.ل.م) وتدور مشتقاتها في نطاق العقل .
- المعلومات من حيث مدلولها اللغوي مشتقة من المادة اللغوية (علم), وهي مادة غنية بالكثير من المعاني كالعلم والإحاطة ببواطن الأمور والوعي والإدراك واليقين, الإرشاد, والإعلام والشهرة والتمييز والتسيير وتحديد المعالم والمعرفة والتعليم والدراية إلى آخره من معاني متصلة بوظائف العقل ويقابلها باللغة الإنجليزية والمشتقة من اللاتينية من كلمة INFARMATION والتي تعني عملية الإيصال أو يتم إيصاله أو تلقيه.³

1-2 تعريف المعلومات اصطلاحا:

المعلومات هي في حقيقة الأمر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصدقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها فترتقي لمكانة المعرفة عندما تستخدم القيام أو لغرض المقارنة ، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة أو

¹ - محمد أمين المعاينة، المرجع السابق، ص 87.

² - عبد الرحمن المداني القرني، إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، ط1، دار جليس الزمان، الأردن: 2014، ص، 11.

³ - سليمان صالح أبو كشك ، نظم المعلومات الإدارية ، ط1، الأكاديميون للنشر والطباعة، 2015 ، الأردن :ص 112 .

لغرض الاتصال أو المشاركة في حوار أو نقاش، فالمعلومات هي بيانات توضح في إطار ومحتوى واضح ومحدد وذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ قرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة ومنها الشكل الكتابي، صورة أو محادثة مع طرف آخر.¹

3-1 البيانات (data):

البيانات فهي مجموعة من المفاهيم والأرقام التي تحتاج إلى معالجة وتنظيم، أو إعادة تنظيم، لكي تتحول إلى معلومات. فهي إذن مواد أولية تحتاج إلى تحويلها مواد مصنعة.²

4-1 مراحل معالجة البيانات:

1- إدخال البيانات (input data) :

هي نقل البيانات والملفات والبرامج من المستخدم إلى داخل الكمبيوتر .

2- معالجة البيانات (PROCESSING) :

هي إجراء عمليات المعالجة المختلفة على البيانات التي أدخلت وخزنت في الكمبيوتر مثل العمليات الحسابية أو عمليات المقارنة بين القيم .

3- استرجاع البيانات : (OUTPUT INFORMATION)

عرض النتائج التي توصل إليها الكمبيوتر على المستخدم ، إما على شاشة العرض أو الآلة الطابعة أو غير ذلك .

5-1 تعريف نظم المعلومات الإدارية:

أ- يعرف سان نظام المعلومات على أنها النظام المتكامل لتوفير المعلومات اللازمة لوظائف التخطيط والرقابة

العمليات في الأنظمة ، وتتنبأ بالمستقبل بشأن العمليات الداخلية والمخبرات الخارجية للمنظمة .

ب- أو هي أنظمة محسوبة صممت بهدف خدمة المدراء في المنظمة ، نظم المعلومات الإدارية أو ما يعرف

باسم MIS يجمع بين تقنية المعلومات و علوم الحاسبات والإدارة ، فهدفها بناء أنظمة حاسوبية تكنولوجية

تعمل على مساعدة المؤسسات المختلفة في القيام بأعمالها .³

¹ - عبد الرحمن المداني القري، المرجع السابق، ص 19 .

² - لحر عباس ابن تاج ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات ، ط1، دار الجزائرية للنشر والتوزيع، 2015،

الجزائر:ص8.

³ - سليمان صالح أبو كشك، المرجع السابق، ص ص19-151.

ثالثا: تعريف تكنولوجيا المعلومات :

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر وله مدلولات علمية مختلفة لذلك نقدم هنا بعض التعارف بهدف الوصول إلى التعريف المعتمد في هذه الدراسة.

1- عرف يتربان TURBAN وآخرون تكنولوجيا المعلومات على أنها الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات ، والذي يتضمن الأجهزة والقواعد والبيانات والبرمجيات و الشبكات وأجهزة أخرى.

2- ويعرفها كارتر وسنكلير CARTER AND SINCLAIR على أنها استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بثها إلى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين.¹

3 - يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها : "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة:المكتب، المصنع و المنزل".
و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها.

الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات.

الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال).²

4- عرفها "عثمان" على أنها التكنولوجيا الإلكترونية اللازمة لتجميع واحتراق وتجهيز وتوصيل المعلومات، كما عرفها أيضا على أنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحياسة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها من خلال وسائل تكنولوجيا حديثة من خلال الاستخدام المشترك للحاسبة الإلكترونية.

5- وفي تعريف آخر "عزمي" لتكنولوجيا المعلومات على أن التكنولوجيا المعلومات هي: مجموعة من الأدوات تساعد على العمل مع المعلومات وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها.³

¹ -وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011، الأردن:ص33.

1-سميرة كرامة ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة- دراسة حالة مؤسسة ". " بريد الجزائر" بتقرت،مذكرة الماستر، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2010/ 2011، صص 10. 11.

³ - مصطفى يوسف، اقتصاديات الأعمال الإلكترونية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن:2016، صص 68. 69.

تعريف الإجرائي:

وعليه يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على إنها التكنولوجيا اللازمة لعملية التقاط البيانات وتصنيفها وتحليلها وإعادة بثها لتوفير مخرجات ذات قيمة للمستخدم النهائي في الزمان و المكان الملائمين بهدف تحسين الأداء .

1- تعريف الاتصال:

يعرف كارل هوفلاند : الاتصال على أنه العملية التي يتنقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين¹.

وفي قاموس أكسفورد عرف الاتصال على أنه : "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات"².

و عرف أمبري واولت واجي الاتصال بأنه : "فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص إلى آخر"³.

ويمكن تعريف الاتصال : "بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة - منبه- ومن مرسل إلى مستقبل مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصالية محددة"⁴.

ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الاتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات.....الخ.

¹ - عمر عبد الرحيم، نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، ط 1، دار وائل، عمان: 2001، ص30.

² - محمد الصيرفي، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد بحرين، أكاديمية التعليم، ص7.

³ - عصام سليمان الموسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، الطبعة 6، إثراء للنشر والتوزيع، عمان: 2009، ص23.

⁴ - محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك - مدخل استراتيجي، ط4، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان: 2004، ص253.

ملاحظة:

مرت على التكنولوجيا عدة تسميات، فقد وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال NTIC ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC نظرا لزوال الحداثة عنها بعد ظهورها منذ منتصف السبعينيات للقرن العشرين من خلال تسويق أول حاسوب عرف باسم ALATAIR. ثم بداية استعمال الانترنت في التسعينيات من نفس القرن، وقد ظهرت مؤخرا بعض الأديبات يستخدم مؤلفوها التسمية المختصرة تكنولوجيا المعلومات.¹

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر وهي بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات، كما أنها الأداة التي من شأنها تسريع التنمية وإعادة هيكلتها عبر تأمين منافذ أكثر تناسقا للمعلومات، ومن خلال البحث نجد إن تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا الاتصال، فهما وجهان لعملة واحدة، وعليه تكنولوجيا المعلومات تعبر عن مجموعة المكونات المادية، البرمجيات والاتصالات متفاعلة معا وقد عرفها البعض على أنها:

مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي والتي من خلالها يتم جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة ومرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو الكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والآلات التي يشملها هذا التطور.²

¹ - يعقوب توامي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لأشغال في الآبار E.N.T.P خلال الفترة 2010 - 2012، مذكرة الماستر، تخصص مالية مؤسسة، جامعة فاصدي مرياح -ورقلة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، 2013/2012، ص4.

² - محي محمد مسعي، ظاهرة العمولة أو هام الحقائق، مطبعة الشعاع، القاهرة: 1999، ص26.

المطلب الثاني: ملامح التطور الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لقد عرفت السنوات الأخيرة ابتكارات عديدة حيث لا تكاد تمر الأيام إلا نشاهد أو نلاحظ ونسمع عن تطورات جديدة ومستجدات في الميدان التكنولوجي المتعلق بالحياة الاقتصادية والاجتماعية بصفة عامة، وعالم الصناعة والإنتاج بصفة خاصة وقد اقتضت المرحلة الأولى للتطورات العلمية والتكنولوجية على قطاع الطاقة ووسائل النقل إلى الصناعات الالكترونية والبدء في إنتاج الحواسيب والتدرج في أجيالها.¹

1- الجيل الثالث للحواسيب وبناء النظم المحلية 1964-1970 :

ولقد امتازت حواسيب هذا الجيل بالآتي:

أ- استخدمت ما يطلق عليه اسم الدوائر الإلكترونية المتكاملة **Integrated Circuits** المبنية على شرائح من السيلكون **Silicon Chips** ففي بداية الستينيات من القرن العشرين تمكنت تكنولوجيا في بناء أو تجميع حوالي عشرة من الترانزستورات على شريحة واحدة، ثم استخدمت ما يسمى بدوائر البواب المنطقية ، مثل **AND** و **OR** وبوابة **NOT** .

وتمتاز مرحلة حواسيب الدوائر المتكاملة عن حواسيب الترانزيترات بآتي:

- ب- إنها اصغر حجما ، حيث أن طول الدائرة المبنية على شريحة سيلكون لا يتجاوز البورصة .
- ج- وأقل استهلاكاً للطاقة الكهربائية وأكثر سرعة .
- د- كذلك فقد تميزت حواسيب هذا الجيل بصغر حجمها مقارنة مع حواسيب وخفة وزنها.
- هـ- دقة أداء حواسيب هذا الجيل، مقارنة بحواسيب الجيلين السابقين.
- و- سرعتها في إنجاز العمليات .
- ز- قدرتها التخزينية الكبيرة.

ح- تعداد أنواع الملحقة بالحاسوب والتي تسمى بالملاحق **Peripherals** وتطورها.

ط- التطور الكبير في برمجياتها. حيث أنه من التحولات المهمة التي رافقت هذا الجيل تطورا في نظم التشغيل باستخدام نظم المشاركة الزمنية.²

¹ - لخم عباس ابن تاج، المرجع السابق، ص104.

² - عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009، الأردن: ص102.103.

ي- تميز هذا الجيل أيضا بظهور أحجام متنوعة من الحواسيب بحيث يتلاءم كل منها مع التطبيقات واستخدامات في مجالات محددة .

ك- في هذه الفترة في أواخر الستينيات ،ظهر استخدام ما يطلق عليه اسم النظم المحلية ، أي بناء قواعد بيانات محلية In house databases حيث بدأت بعض المكتبات و مراكز المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا بتجارب خاصة في استثمار إمكانيات الحواسيب في بعض الإجراءات والعمليات.

2- الجيل الرابع للحواسيب 1970-1980:

تميزت حاسبات الجيل الرابع بالآتي:

أ- التطورات الكبيرة سواء على مستوى المكونات المادية للحواسيب Hardware أو على مستوى البرمجيات Software فقد تطورت صناعة المكونات والأجهزة والمواد الإلكترونية بشكل كبير .

ب-أصبح بالإمكان وضع آلاف من الدوائر الإلكترونية على شريحة واحدة صغيرة من السيلكون Silicon لا تتجاوز مساحتها السنتيمتر المربع الواحد.

ج- وقد رافق هذا التطور تقدم وتنوع واضح في البرمجيات أيضا مما أدى إلى ارتفاع ملحوظ في أساليب التعامل بين الحاسوب و آخر.

د- ومن التطورات المهمة في هذا الجيل ظهور المعالجة المايكروية Miscomputes في منتصف السبعينات ه- وعلى أساس كل ما تقدم فقد تميزت حواسيب هذا الجيل بشكل عام بتطور أساليب صناعتها وبرمجياتها وصغر حجمها وزيادة سرعتها وقدرتها التخزينية وزيادة طاقة وحدات الإدخال والإخراج وإمكاناتها وقلة تكلفتها.¹

3-الجيل الخامس للحواسيب 1980-1990: وتميز هذا الجيل من الحواسيب بمايلي:

- تطور الحواسيب المايكروية وظهور الحواسيب صغيرة الحجم التي يكثر استخدامها في المؤسسات والشركات صغيرة الحجم أو المكاتب.
- تطور أنظمة المعالجة،وتطبيق ما يسمى بنظم إدارة قواعد البيانات والذي يساعد على عملية اتخاذ القرارات عن طريق جعل البيانات التفصيلية اللازمة جاهزة للاستعمال ، مع تسهيل عملية تبادل المعلومات بين المؤسسات تطوير حواسيب عملاقة ذات قدرات هائلة للقيام بالعمليات الحسابة والمنطقية تصل إلى أكثر من 500مليون عملية حسابية في الثانية الواحدة.

¹ - عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، المرجع السابق، ص 104.105.

- تطوير حواسيب متطورة لمعالجة المسائل اللارقمية والتي تقع ضمن تطبيقات الذكاء الاصطناعي ويعتمد الذكاء على مبدأ محاكاة دماغ الإنسان.
- ظهور تكنولوجيا معالجة الصوت والإنسان الآلي وحل المشكلات واللغة الطبيعية.

4-الانترنت والتطورات الأخرى 1990-2010:

على أساس ما تقدم فقد حدث تطور أكبر مع التوجه العالمي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة والمعلومات وما نتج عنه من ظهور نوع جديد من التجارة بين المؤسسات والتي تسمى بالتجارة الالكترونية والتي ارتفع حجمها بشكل كبير.

ولإظهار درجة النمو الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نشير إلى أنه خلال سنة

2003 تجاوز حجم صادرات السلع من أنظمة الحواسيب والاتصالات 1000مليار و100 مليون دولار.¹

الشكل 1: عرض موجز لتطور تكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي في مجال المعلومات والاتصالات
1990	-تم تطوير أوائل محركي البحث Search Engines آرشي Archie وفيرونيكا Veronica على شبكة الإنترنت . -طرحت مايكروسوفت نظام WINDOWS300 .
1992	-أطلقت مايكروسوفت نظامها WINDOZS.301 .
1993	-عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة/ الملتيميديا Desktop Computers Multimedia . - قيام المخترع الأوري لفيزياء الجسيمات CERN بتطوير معمارية لغة النص الفوقي أو المرتب HTML والذي أصبح من أهم وسائل استرجاع المعلومات للشبكة العنكبوتية Web . - أطلقت مايكروسوفت نظام Windows.301 .
1994	- عرضت شركتي أبل وأي بي أم IBM AND APPEL حواسيب شخصية تشمل على تسجيل فيديو داخلي كامل الحركة Built-in full-motion video - أول تراسل للبيانات اللاسلكية عبر الحواسيب المصغرة المحمولة. - ظهور متصفح موزاييك Mosaic Web Browser .

¹ - لحر عباس ابن تاج، المرجع السابق، ص106.107.

1995	- جرى تطوير محرك البحث الأول الذي يعمل باستراتيجيات البحث بعوامل البحث البوليفاني Boolean على شبكة انترنت والذي هو محرك ألتا فيستا Alta vista. - أطلقت مايكروسوفت نظام Windows95.
1996	- أطلق محرك البحث هوت بوت Hot Bot على انترنت
1997	- ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت Internet telephone- to -telephone services.
1998	- بداية بث التلفزيون الرقمي Digital HD TV. - بداية التحول في التخزينات الفيديوية من الأنشطة إلى الأقراص متعددة الوسائط DVD. - أطلقت مايكروسوفت نظام Windows98.
1999	طرح المعالج Pentium3.
2000	- أطلقت مايكروسوفت نظام Windows2000.
2001	- أطلقت مايكروسوفت نظام Windows XP

المصدر: لخمير عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع

والمعوقات، اط1، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر: ص108.

المطلب الثالث: خصائص و المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

أولاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

هناك بعض من الخصائص التي ينبغي إن يتسم بهذا النوع من التكنولوجيا لتحقيق الفائدة المرجوة،

ومنها:

أ- **الدقة Accuracy** : تعبر عن نسبة المعلومات الصحيحة إلى الكمية الإجمالية من المعلومات

التي يتم إنتاجها خلال فترة محددة من الزمن.

ب- **التكرار Frequency**: يقيس التكرار مدى تكرار الحاجة إلى المعلومات المجمعة والمخزنة لدى

الإدارة .

ت- **المجال Breadth**: يحدد مجال المعلومات مدى شموليتها : فمثلا تغطي بعض المعلومات

مجالات اهتمام واسعة بينما تتعلق معلومات أخرى بمجال اهتمام ضيق جدا .

ث- **المصدر Origin** : يمكن أن تظهر المعلومات من داخل المنظمة أو خارجها .

ج- **التوقيت Timelines**: أن أهمية المعلومات ترتبط بشكل مباشرة في توقيت الحصول عليها ،

فالمعلومة المفيدة الآن قد تفيد قيمتها لو حصلنا عليها بعد ساعة .

ح- **إكتمالية المعلومات Completeness**: ينبغي توفير المعلومات التي تغطي جميع جوانب

الحالة التي تجري معالجتها .

خ- **الشكل Form**: هناك أقسام لهذه التكنولوجيا من المعلومات الكمية والوصفية والرقمية والرسوم

والمخططات البيانية و المعلومات الملخصة و التفصيلة.¹

¹ - محمد أمين المعاينة، المرجع السابق، ص90.

ثانيا: المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

1- رفع مستوى الأداء وإنتاجية المنظمات وقيمتها:

تبرز ميزة تكنولوجيا المعلومات من خلال تصميم وتطوير منتجات المنظمة بشكل دوري عن طريق إجراء عمليات تصميم للمنتجات باستخدام وسائل حديثة بغية تقليل تكاليف المنتج النهائي، والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضي احتياجات ورغبات الزبائن والبحث عن فرص جديدة في الأسواق المحلية والعالمية من أجل طرح المنتجات الجديدة التي تسعى المنظمة لإنتاجها بما يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى العاملة في نفس الميدان.

ويشير "غراب" إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة يفتح آفاق جديدة للعاملين باتجاه الابتكار والبحث والتطوير، ويوضح من جديد بأن تكنولوجيا المعلومات تساهم وبشكل فعال وأساسي في تعزيز موقف شراكة التنافس من خلال الحصول على حصة سوقية أكبر من منافسيها.¹

2-فعالية اتخاذ القرارات:

تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المدراء في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة الملائمة في التوقيت الملائم والشروط المطلوبة.

3-تنمية العمل:

حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتتم بتعريف الأفراد عما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

4-إعادة هندسة عمليات التشغيل :

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.²

¹ - حمانه زياد الزغبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، ط1، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، 2015، الجزائر:ص43.

² - يعقوب توامي، المرجع السابق، صص9-10-11.

4- تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة: يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية و التنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.

5- تنمية السلوك الايجابي لأفراد المنظمة:

حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة و تقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.

6- تحسين إدارة الجودة الشاملة:

تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقرير عنها، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة و تساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها.¹

• يساهم وجود نظام فعال للمعلومات في المنظمات العامة في عدة جوانب:

أ- زيادة الكفاءة: عن طريق تقليل التكلفة أو المطلوب للعمليات التنظيمية وبالتالي زيادة العملية الإنتاجية.
ب- اللامركزية: يزود نظام تكنولوجيا المعلومات المنظمة بالدعم لعملية اتخاذ القرارات بصورة أكثر فعالية في مواقع مركزية عن طريق المعلومات إلى هذه المواقع.

ج- زيادة المسؤولية: حيث إن ابتكار وتوفير طرق جديد لتدفق المعلومات يساهم في إيصال المعلومات إلى مستقبلين جدد، مما يساعد في زيادة فعالية المسؤولية.

د- تحسين إدارة المصادر: يمكن لتكنولوجيا المعلومات خلق معلومات جديدة تساعد المنظمات على اتخاذ قرارات إدارية فعالة في السيطرة وضبط المصادر الحكومية بشكل أفضل.²

¹ - يعقوب توامي، المرجع السابق، ص ص9-11.

² - جمانة زياد الزعبي، المرجع السابق، ص44.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.

يتطرق هذا المبحث إلى تعريف الخدمة العمومية وأنواعها وخصائصها ومختلف المشكلات التي تتعرض لها الخدمة العمومية .

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية و أنواعها:

أولاً، تعريف الخدمة العمومية:

يوحي مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية ، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب .¹

وتعرف أيضا على أنها: تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة و بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها المساواة والاستمرار والملائمة لتحقيق المصلحة.

ويعرفها الفقيه Jean Ludovic Silican بأنها : مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة.²

ومن خلال التعريف يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية ، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم أي خدمة عمومية.³

وقد عرفت الخدمة العمومية بأنها : جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.

¹ - ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم ، مذكرة الماستر، تخصص، إدارة تسيير الجماعات المحلية، جامعة المسيلة ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2017/2018، ص10.

² -بمينه عمرون، المرجع السابق، ص19.

³ - يونس تارقي، دور الإدارة الكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية-دراسة حالة بالمؤسسة العمومية لبلدية أولاد عيسى بأدرار ، مذكرة الماستر ، تخصص إدارة أعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، 2016/2017 ، ص9.

من خلال التعاريف السابقة فإن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص في عنصرين أساسيين:

-الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.

-الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.¹

ثانياً: أنواع الخدمة العمومية.

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

1- من حيث نشاط الخدمة:

2/1-الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المستوى المركزي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.

3/1الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثلاً: خدمة مؤسسة المياه والغاز الكهرباء.

4/1 الخدمات الاجتماعية والثقافية : تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل: خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية.

2: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

1/2 الخدمات الفردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو العمل للحصول عليها.

2 /2 الخدمات الجماعية : هي الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل : الإدارة العمومية.² وستطرق إلى النوع الأول من الخدمات "الخدمة الإدارية "

¹ - ضالع بخالد، المرجع السابق، ص10.

² - نور الدين شنوبي، دروس في المناجنت العمومي ، جامعة التكوين المتواصل ، الجزائر: ص3.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية .

تتميز الخدمات بشكل عام بمجموعة من الخصوصيات الأساسية تتجلى في عدم القابلية للمس، غير قابلة للتلف، خاصية التغير، وعدم القابلية للتجزئة.

أولاً: عدم القابلية للمس والتجزئة:

تعتبر الخدمات غير قابلة للمس وغير مادية وتقديرية ، حيث انه من غير الممكن لمسها أو شمها أو تذوقها قبل اقتنائها.

وعليه فإن هذه الخاصية تعتبر نتيجة بحسب ما إذا كانت تحمل جزءاً من المنتفع والأموال المادية المضمنة، بحيث أنه في حالة التوزيع أو الإيجار فالخدمة تطابق صفة المنتج الذي يعد شيئاً مادياً يعكس ما عليه الأمر بالنسبة للإرشاد والتكوين والتأمين والتي تعتبر أموراً غير مادية.¹ أما فيما يخص التجزئة ، فعلى العموم الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت بحيث في نفس الوقت بحيث لا يمكن كما هو عليه الأمر بالنسبة للإنتاج الصناعي تصور الإنتاج والتخزين ثم التسويق باعتبارها أعمالاً مختلفة ، وهذه الصفة تعتبر واضحة في حالة الخدمة التي تتطلب الحضور الفعلي لطالب الخدمة كالتمثيل المسرحي بخلاف ما عليه الأمر في بعض الخدمات كتنقل البضائع.

ثانياً: عدم قابلية الخدمة للتلف والتغير:

إن الإنتاج والاستهلاك بشكل مثالي للخدمة يدخل بطريقة متزايدة مشاركة الإنسان الذي ينجز الخدمة، كما يرتبط بمؤهلات الشخص واستحقاقاته والمساهمة الفعالة للمستهلك و المكان الذي سينجز فيه الخدمة.

ثالثاً: غير قابلة للتخزين: يبدو هذا وضحا في حالات عدم امتلاء المقاعد في دور السينما أو الأندية الرياضية أو الطائرات، فالتذكار غير المستعمل في وقته تذكار ميت أي لديه حياة معينة ولا يمكن تخزينه.²

¹ - P.Eiglier,E.langeard, La servuction ,édition ;c Graw-Hill ,1980 p33

² - انظر إلى المقالات نشرت على الموقع [http:// www.startimes.com/?t](http://www.startimes.com/?t) اطلع عليه يوم 2019/03/28.

رابعاً: التباين في العرض:

لا يمكن أن تكون نتائج الخدمة المقدمة نمطية بالنسبة لعدد كبير من الخدمات فمثلاً الخدمة تختلف من شركة لأخرى، الخدمات البرية تختلف من مكتب لأخر.¹

بالإضافة إلى الخصائص السابقة ، يرى بعض الدارسين على ضرورة أن تتميز الخدمة العمومية بخصائص أخرى باعتبارها مفهوماً متغيراً، فهي تتفاعل مع التحولات الاجتماعية وتشكل إطار المصلحة العمومية الذي يحدد مشروعية الدولة وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم المصلحة العمومية إلى ثلاثة أنواع:
أ- المصلحة العمومية الوطنية :

تتحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية، كالنشاط الدبلوماسي، والأمن الداخلي والخارجي، كما أن بعض الأنشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في إطار الدولة الأساسية للأفراد كخدمات البريد وتوزيع الكهرباء.

ب- المصلحة العمومية الإدارية:

وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية إلا أن السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بإرادتها الصريحة وتسعى لتحقيقها.

ج- المصلحة العمومية المستحدثة:

ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي ، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكراً على أشخاص القانون الخاص ، إلا أن الأزمات الاقتصادية والاجتماعية أدت إلى ظهور مصالح عمومية الجديدة من أجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية.²

¹ - انظر إلى المقالات نشرت على الموقع <http://www.startimes.com/?t=اطلع> عليه يوم 2019/03/28

² - ضالع بخالد، المرجع السابق، ص11.

المطلب الثالث: مشكلات الخدمة العمومية:

وتتمثل مشكلات الخدمة العمومية فيما يلي:

- ✓ البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة العمومية وسوء تقديم الخدمة العمومية .
- ✓ التمييز في أداء الخدمة العمومية بسبب تفشي ظاهرة الواسطة.
- ✓ انتشار الرشوة بين الكثير من موظفي الخدمة العمومية، وإقبال بعض الموظفين على استخدام الرشوة لتقديم الخدمة أو الاقتناع بأن الحصول على أي الخدمة لا يمكن أن تتم بدون رشوة.
- ✓ غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين الجماهير والخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية ، وبين ما يتوقعه المواطنون نحو هذه الخدمات
- ✓ انعدام الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات الإنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور.
- ✓ الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تؤدي إلى الخدمة العمومية ، وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية .
- ✓ ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها .
- ✓ سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة، وذلك إما بسبب الإهمال واللامبالاة أو عدم الخبرة والدراية أو بسبب السرقات.
- ✓ تفشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل و العلاقات التنظيمية لوحدات الخدمة العامة، الأمر الذي كان له انعكاساته السلبية الحادة على العاملين في هذه الوحدات، وعلى قيم العمل، وعلى مستوى أداء الخدمة العامة.
- ✓ عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة، نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقابة على جودة هذه الخدمة.¹

¹ - انظر مقالات دار جوسور ، WWW.JOUSSURDZ.COM ، أطلع عليه بتاريخ 2019/03/28.

المبحث الثالث: ماهية الإدارة الإلكترونية.

أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن مستوى أعمالها ، وجودة خدماتها و هو ما أصطلح عليه بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية.

اختلفت آراء الفقهاء حول تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية ويرجع ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه ما أدى إلى تعدد تعريفاتها كل من وجهة نظره، ويمكن حصر أهمها في:

❖ قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدئين هما:

❖ الأول : تقني : يتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة و ضمان دقتها وسريتها.

❖ الثاني: إجرائي : يتمثل في تقييد المعاملات والخدمات مع ضمان صحتها و مصداقيته¹

❖ وهناك من يعرفها بأنها : القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف عديد المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي. ومن هذا التعريف تتضح :

-القيام بمجموعة من الجهود التخطيطية والتنظيمية والرقابية.

-الاعتماد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات عند القيام بالعمليات الإدارية.

-مزج مجموعة الموارد البشرية والمعلوماتية والتكنولوجية والآلية المزيج المناسب لتقديم لخدمة الإلكترونية

-تقديم منتجات السلع والخدمات والأفكار للعملاء بالجودة المطلوبة.

-العمل على تحقيق الكفاءة والفعالية.²

¹ - ياسر محمد عبد العال ، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، منشورات منظمة العربية للتنمية الإدارية، 2016، القاهرة:ص71.

² - محمد أمين المعاينة ، المرجع السابق، ص147.

كما تعرف أيضا على أنها : تقدم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الالكترونية وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر والاتصال والبرمجيات اللازمة لذلك.¹

- ❖ ويعرفها البنك الدولي بأنها : مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات ، بما يدعم كافة مراحل النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، و إعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة حيث يربط هذا التعريف الإدارة الالكترونية بمبادئ الحكم الراشد باعتبار إن للإدارة الالكترونية هي إحدى وسائل تطبيقية.²
- ❖ وهناك من ينظر إلى للإدارة الالكترونية نظرة تقنية واجتماعية، أي نظام تقني يستعمل لخدمة المجتمع بأسلوب فعال، وعليه فإن الإدارة الالكترونية تعني إعادة ابتكار الأعمال و الإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة .
- ❖ إدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول عن طريق الموقع الالكتروني والمشاركة في عملية شراء وأداء الخدمة.³

¹ - يمينة عمرون ،المرجع السابق ، ص11.

² - حدة كشيدة ، المرجع السابق، ص11.

³ - هاني وجيه العطار، التجارة الالكترونية، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2017، ص213.

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية.

- تسعى مختلف الإدارات إلى تقديم أفضل الخدمات لزيائنها وتحسين الأنظمة التي تستعملها إداريا نظرا لتزايد المنافسة من جهة وتحقيقا لتحقيق رضا الزبائن من جهة أخرى وتمثل خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي:
- الإدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني و الأرشيف الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: وتعتمد بالأساس على الهواتف المحمول والأجهزة الأخرى.
- إدارة بلا زمان: فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم والآن تسمى إدارة 24 x
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فبيتر دراكر تحدث عن المؤسسات الذكية التي تعتمد على أعمال المعرفة، فالشمال أصبح يتجه إلى صناعات المعرفة ويقذف بصناعة اللامعرفة للجنوب.¹
- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال.
- زيادة الإنتاجية الإدارية .
- توفير المعلومات اللازمة إلكترونيا لجميع المستويات الإدارية.
- تقليل مخالفة الأنظمة.
- زيادة الكفاءة والفاعلية.²
- التخطيط للمشاريع المستقبلية .
- تبسيط الإجراءات وتقليل تكلفتها، وإعطاء خدمة أكثر جودة .
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة، مع المؤسسات الأخرى، داخل وخارج بلد المؤسسة.³

¹ - فتيحة ابن أم السعد و نعيمة بجاوي، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحكومة الإلكترونية "، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، جامعة الحاج لخضر باتنة، العدد 11، تشرين الثاني 2014، ص 6.

² - أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2015، الأردن، ص 32.

³ - نادية عوني، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة ميدانية مذكرة الليسانس، تخصص إدارة عامة، جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2014/2015 ص 30.

-إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة واستخدام البريد الالكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد وتحتاج إلى أنظمة الكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعمة والخدمة عن بعد والشراء الالكتروني وأنظمة المتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الالكتروني والتجارة الالكترونية والبنوك الالكترونية.... الخ

-الاعتماد على الأرشفة الالكترونية بدلا من الأرشفة الورقية .

- تسريع عملية صناعة واتخاذ القرارات الإدارية والمالية والتسويقية .

- التعامل مع شريحة أكبر من أفراد الجمهور وفي وقت واحد وتسهيل وأبسط سيطرة الإدارة ومتابعتها للأعمال على الوحدات والأقسام الإدارية فيها .¹

-صعوبة أو عدم إمكانية تحديد هوية المتنافسين : حيث إن طرفي المعاملة التجارية الالكترونية لا يعرف ولا يرى أي منهما الآخر ، ولا يملك معلومات كافية عنه (موطنه ومكان الاتصال) ، حيث يمكن أن تكون المعلومات مزيفة مثل التعامل ببطاقة ائتمان مسروقة ، وكذلك الوعد بتقديم خدمات ما بعد البيع بدون ضمان حقيقي بأن تكون المعلومات عن نفسه للطرف الآخر ، فقد تتعرض لإفشاء ، وإساءة الاستخدام دون أن يملك صاحبها فرصة للسيطرة على استخداماتها أو مقاضاة من يسئ استخدامها مما يثير مسألة الخصوصية وسرية المعلومات.

- غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة : حيث أن المؤسسة لها القدرة على إدارة تعاملاتها التجارية بكفاءة من أي موقع جغرافي ، دون الحاجة إلى التمرکز في مكان البيع ، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر والتراسل الالكتروني وهو ما يعرف بالوكيل الالكتروني . حيث بإمكان أي فرد الحصول على احتياجاته دون الخروج من المنزل التفاعل الجماعي بين عدة أطراف : يستطيع أحد أطراف المعاملة التجارية إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لأنها

من المستقبلين في نفس الوقت ، ودون الحاجة لإرسالها في كل مرة ، وفي هذا المجال توفر شبكة الانترنت إمكانيات بلا حدود للتفاعل الجماعي بين فرد ومجموعة²

¹ - عبد الله دخيلي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة ماستر ، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر- بسكرة - ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق ، 2016/2017، ص21.

² - كافي عبدوني وحيد بن حجوبة ، الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد الثاني ديسمبر 2017، ص 222- 223.

المطلب الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية :

- أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي: للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة على مستوى القومي، فهي تقوم بتقديم وتبسيط الكثير من الأشياء ولقد حددها داركر فيما يأتي:
- تحسين الإدارة الإلكترونية للخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها ، لتقديمها للمواطنين بما هو ملائم ، فهي تقوم بفتح قنوات جديدة للاتصال بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين، مما يحقق الثقة ويزيل الكثير من العوائق والصعوبات القائمة في طريق المواطنين وبالتالي يشعر المواطن بالراحة لما أنجزه.
- تسهم في تحقيق الشفافية: من شأن الإدارة الإلكترونية أن تساعد الموظف في الحصول على المعلومات الجديدة عن طريق الاتصال بالمؤسسة التي يعمل بها والمؤسسات الأخرى، وتساهم في تحقيق الشفافية بين المواطنين عن طريق الأعمال المبذولة لكل موظف في المؤسسة الواحدة.
- تشجع الاستثمار في التقنية: حيث تتيح الإدارة الإلكترونية الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة ، بعد أن وفرت لها البنية الأساسية لنظام الشبكات وتصميم قواعد المعلومات والبيانات وذلك يساعد في صقل وتكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية التي تتمثل في المنافسة في هذه المؤسسات .
- تدعيم الاقتصاد الحر الوطني : تستطيع الإدارة الإلكترونية أن تسهم إسهاما فعالا في حل الكثير من الصعوبات التي تعارض حركة الاقتصاد في الدولة، من خلال مزايا المعلومات والاتصالات التي تتسم بها الإدارة الإلكترونية، فمثلا تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيدا عن الفوارق الزمنية والمكانية، بالإضافة إلى زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية من خلال قدرتها على اختراق الأسواق الأولية بكفاية وفاعلية، وتقليل تكلفة عملية التسويق والدعاية والإعلان، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة نشاط هذه المشروعات ويساهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني.
- إيجاد فرص جديدة للعمل الحر: تقوم الإدارة الإلكترونية بتسيير وتسهيل وصول الأفراد إلى المراكز الاستهلاك التي يرغبونها.¹

¹ --فتيحة ابن أم السعد ونعيمة مجاوي، المرجع السابق، ص 5-6.

المطلب الرابع: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية

❖ تعريف الخدمة العمومية الالكترونية:

❖ تعرف الخدمة العمومية الالكترونية بأنها : استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدمتها العامة الإلكترونية والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة كالشبكات المعلوماتية ، والانترنت و الكمبيوتر.¹

❖ ويعرفها البنك الدولي : تعريفا شاملا بأنها : عملية استخدام المؤسسات الحكومية للتكنولوجيا مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الانترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول ، والتي لديها القدرة على التغيير وتحويل العلاقات بين المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية ، وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تحقق عدد كبيرا من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين ، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات ، مما يوفر مزيدا من الشفافية أو جدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية ، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد وزيادة في تحجيم الفساد وزيادة الشفافية وتعظيم العائد ككل، أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته.

❖ ويعرفها (STANTON) ستانتون بالقول : "إن الخدمة العمومية هي النشاطات غير ملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى أي إن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية".²

❖ ويعرفها (Adrian palmer): "أنها عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، حيث يتم من خلال أي شكل التبادل لإشباع حاجة أو رغبة شخصية لدى العميل أو المستفيد".³

¹ - سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن: 2010، ص9.

² - . http://www1.worldBANK.org/publicsector/eg ov/definition.htm اطلع عليه يوم 2019/03/28.

³ - -سمية مروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية-دراسة مقارنة -، مكتبة القانون والاقتصاد،الرياض،ص17.

خلاصة واستنتاجات :

لقد غزت تكنولوجيا المعلومات كل النواحي الحياة اليومية لكثير من البلدان و خاصة الصناعية منها و أصبح الاقتصاد الرقمي سمة هذه البلدان و تأثر أصحاب المال و الأعمال بهذه الموجه الجديدة سواء على المستوى الكلي أو الجزئي ،ولعل الأنشطة التجارية و التسويقية تعد من اكبر المستفيدين من التكنولوجيا.

فقد تناولنا في هذا الفصل الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أوضحنا الفروق بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة ملحة في عصرنا الحاضر.
- توفر تكنولوجيا في مجمل المعارف والأسس النظرية والعلمية التي تسخر لإنسان الجهد والوقت والراحة.
- اعتبار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عاملا في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة أخص.

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا
المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة
العمومية

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة ما يعرف بثورة المعلومات والاتصالات إلى الدرجة التي أصبحت فيها المعلومات موردا أساسيا مهما يفوق حتى باقي موارد الإنتاج، ما شكل تحديا أمام الإدارات العمومية وما تقدمه من خدمات.

وبالنظر إلى أهمية الخدمة العمومية قامت الإدارة العامة بعدة إصلاحات لتحسين خدماتها و هذا تزامنا مع ما يحدث في العالم من متغيرات تكنولوجية و التحول إلى الإدارة الإلكترونية تعتبر أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحسين أداء و جودة هذه الخدمة و ذلك لتقريب المواطن أكثر من الإدارة و تلبية حاجاته بأسرع وقت و أقل تكلفة و أكثر تطور و دقة والانتقال من الأساليب القديمة في تقديم الخدمات إلى الأساليب الإلكترونية حديثة ساعد في تحسين و جودة الأداء الخدماتي للمتعامل و تركز أساسا على توفر ووجود شبكة الانترنت فهي شبكة عالمية، تمثل توصيلات تعاونية للعديد من شبكات الحاسبات الآلية ، مكونة بذلك من حواسيب آلية مختلفة، تم توصيلها بطريقة مبسطة وسهلة، بحيث تبدو وكأنها قطعة واحدة ، أو نظام واحد والتي تؤدي جملة من الخدمات :

- أ- خدمة المنتديات الحوار news group
- ب- خدمة المحادثات kating
- ت- خدمة الاتصال عن بعد télé communication
- ث- خدمة البريد الإلكتروني¹

¹ - عبد الكريم عاشور، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية "، مذكرة الماجستير في العلوم السياسية ، تخصص الديمقراطية و الرشادة، جامعة منتوري فسنطينة، كلية الحقوق و العلوم السياسية 2004 / 2010 ص ص 26- 28.

المبحث الأول: انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية .

شكل التحول نحو الإدارة الإلكترونية نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية لما يتميز به المفهوم من سرعة وفعالية وكفاءة الأداء، ما جعلها بحق أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، لما تشمله من أنظمة معلوماتية وآليات عمل، وما تتميز به من سرعة في الإنجاز، وإتقان للخدمة، وتخفيض إجراءات إنجاز المعاملات. وهو ما سيتم تناوله من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: مرد ودية الخدمة العمومية .

يتطلب الاهتمام بخدمة المواطن خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات و الكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر موضوع ما ، والقيام بتحليلات دقيقة و صادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة و الضعف ، و استخراج النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.¹

إن من أهم مبررات استخدام نظام الإدارة الإلكترونية هو تحسين علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت و أنماط تكنولوجيا أخرى تقوم الدوائر الحكومية بتقديم خدماتها إلى المواطنين من محطة واحدة على الحاسوب ، مما يجعل من السهل على المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية ذات المستوى العالي من الجودة، إذ تعد جودة تقديم الخدمات للمواطنين وسرعتها مطلباً عاماً على الحكومة تقديمها إلى المواطنين من مراكز حكومية محدودة، الأمر الذي خفض عليهم التكاليف المادية و المعنوية ، كما تعمل هذه الخدمة على تقليل الاعتماد على النماذج الورقية ، و عليه تضمن أنواع من الخدمات يحتاجها الفرد في جميع مراحل حياته.

و تضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين نذكر منها على سبيل المثال:²

¹ - عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص15.

² - عبد الله دخلي ، المرجع السابق، ص45-46.

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

- أ- التسجيل المدني: مثل إصدار شهادات الميلاد ، الزواج ، جوازات السفر شهادات أحوال الحالة المدنية الوفاة ، المسائل الشرعية لحياة المواطنين .
- ب- الخدمات الصحية: و تشمل الضمان الصحي ، المستشفيات ، العلاج الطبي.
- ت- التعليم: و يشمل التربية و التعليم الأساسي و الثانوي ،التعليم العالي و مراكز البحوث
- ث- الخدمات الاجتماعية: ويشمل الضمان الاجتماعي ، التقاعد ،التوظيف، الخدمات الاجتماعية والثقافية المقدمة للمواطنين و المستفيدين بصفة عامة ،هذه الخدمات الأساسية و غيرها و ما يرتبط بها من معلومات و معاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية إلى الخدمات الإلكترونية ، يتم توصيلها عبر شبكات الانترنت الحكومية و شبكة الانترنت التي يرتبط بها المواطن ، و لكي يحصل المواطن على هذه الخدمات فإنه لا بد أن تتوفر له نقاط اتصال الإلكتروني من خلالها يتم تلبية احتياجاته.¹

¹ - عبد الله دخيلي ، المرجع نفسه ، ص ص45-47.

المطلب الثاني: تقليص تكاليف الخدمة

يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف¹ بحيث يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جزء من مشروع الإدارة الإلكترونية الذي يؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط و البعيد.²

وتعمل شبكة الانترنت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات من خلال وضع نسخة واحدة و مشاركتها عبر الحاسوب، و من ثمة تنزيل الملفات و التطبيقات بسهولة و يسر ، وكذلك الوصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين ، وهو الأمر الذي يسمح في النهاية بالاستغناء عن الكثير من المعلومات و النماذج الورقية.³

● بالنسبة للاقتصاد:

تضطلع الإدارة الإلكترونية بدور في تحويل و تغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال و الأعمال و التجارة و الاستثمار من شكل تقليدي إلى شكل فوري و هذا ما أدى إلى بروز مصطلح اقتصاد المعرفة الذي يساعد على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي ، و زيادة فرص التجارة العالمية و الوصول للأسواق العالمية و القطاعات التسويقية التي كان من الصعب الوصول إليها في الماضي و مع الاستمرار المعرفي و الذي يمكن أن يشمل الاقتصاد بالكامل ليكون اقتصادا معرفيا تكنولوجيا يعتمد أساسا على المعرفة و التكنولوجيا في كل تعاملاته انطلاقا من التجارة الإلكترونية و هذه الأخيرة⁴ باعتبارها أحد أبرز أنماط الإدارة الإلكترونية تعتبر وسيلة حديثة للممارسات التجارية الدولية و أحد مقومات العولمة التي تعكس مدى التطور الذي وصل إليه العالم المتقدم .

إذن يمكن فهم الأهمية الاقتصادية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من حيث أحد ، أنماطها ألا وهو التجارة الإلكترونية و ذلك سواء على مستوى الإنتاج أو التسويق.

¹ - فتيحة ابن ام السعد و نعيمة بجاوي، المرجع السابق، ص 03 .

² - خليفة حواش المرجع السابق، ص 48.

³ - عسى قروش، مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، مطبوعة موجه لطلبة السنة الثانية ماستر تسيير عمومي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم

التسيير، محمد بوضياف - المسيلة - 2017/2018، ص 63.

⁴ - خديجة معجوط ، كمال لعفر و آخرون ، "الإدارة الإلكترونية و مبادئ الحكومة الجيد" ، ماستر متخصص :التشريع و منازعات المعلومات والاتصالات الرقمية ، جامعة محمد الخامس الرباط 2018/07/20 ، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية ص ص 13- 14 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

● **فبالنسبة للإنتاج:** تعمل التجارة الإلكترونية على رفع من مستوى الكفاءة الإنتاجية وذلك من خلال عملها على خلق أماكن افتراضية تقلص بعد المسافات و تقلص الوقت مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف كما أنها تمكن الشركات من الإنتاج حسب الطلب وفقاً للدراسات و التوقعات علاوة على الزيادة في القدرة التنافسية كونها تفسح المجال للمشروعات المتوسطة و الصغيرة للوصول إلى الأسواق العالمية و بالتالي الرفع من الإنتاجية.

● **أما بالنسبة للتسويق:** تعمل التجارة الإلكترونية على تسهيل إمكانية التسويق عبر العالم بتكلفة محددة وخلق مرونة سوقية مختلفة التغيرات الإنتاجية و يرى البعض بأن التجارة الإلكترونية تحمل إمكانيات ضخمة لانتقال الدول النامية إلى أسواق التصدير من خلال إنشاء مواقع للشركات على الانترنت .

- من أجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لاسيما الانترنت و الهاتف يتطلب الأمر فتح المجال للاستثمار المحلي و الأجنبي في هذا المجال ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية ، و تحسين الخدمة و تقليل أسعارها و تكون في متناول جميع المواطنين و لاسيما ذوي الدخل المحدود ، و ضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية و إزالة جميع العراقيل التي تعيش تطوير الخدمة في مجال الهاتف النقال و وهوما سيؤدي إلى تقليل الفجوة الرقمية و فتح آفاق الاقتصاد.¹

¹ - حديجة معوط، كمال لغفر وآخرون، ص 14 .

المطلب الثالث: وضوح الخدمة و سرعة الاستجابة

يؤدي توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام و الأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات و يبرز ذلك من خلال :

- سرعة الاستجابة و احترام المواعيد : بحيث يعتمد على استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة ، و هذا لربح الوقت ، و دفع المدراء للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر .
- الدقة : تسير وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة ، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ، ويمتنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.¹
- تسهيل المعاملات اليومية للأفراد: إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمرا حتميا يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية و الخدماتية، و هو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية بغرض انجاز و إيصال خدماتها إلى المواطنين و المستفيدين كافة . و الملاحظ أن تسهيل المعاملات للأفراد من حيث هو تطبيق الإدارة لأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين و القرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية الجارية .

و في نظام الإدارة الإلكترونية يكون حريا بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد و حسن سيرها و هو ما يظهر في مايلي:

- يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية و التخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث تستبدل بها المستندات الإلكترونية بتحول مجتمع من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني ، حيث الموظف نفسه سيتحول إلى موظف عام إلكتروني يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة

¹ - يوسف تركي، المرجع السابق، ص 39 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية ، و الوقوف في الطوابير أو الصفوف . و مراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت و الجهد لكي يستثمرها في الأمور الحياتية الأخرى.¹

- بناء دولة المشاركة بحيث يمكن أن تساهم في تسهيل مشاركة المواطنين في العملية السياسية و تعزيز الانفتاح و المساءلة كما يمكن أن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفرد على جعل صوته مسموعا في النقاش العمومي و أن يستخدم لتشجيع المواطنين على التفكير بطريقة بناءة على الأسئلة المصلحة العامة .

إذن فالإدارة الإلكترونية باعتمادها على الانترنت يمكن أن تكون عاملا أساسيا في انفتاح النظام السياسي و تعزيز مفهوم الدولة الخدماتية بدل الدولة السلطوية و الحكومة المشاركة في تدبير الشأن العام و فهي تكتسي على المستوى المحلي والوطني أهمية قصوى إذ أنها وسيلة لاشتراك الأفراد و فعاليات المجتمع المدني في اتخاذ القرار المحلي.²

¹ - مختار حماد ، " تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية" ، مذكرة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر يوسف بن خدة ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، 28/14/2007 ، ص ص 80.79 .

² خديجة مجعوط ، كمال لغفر و آخرون ، المرجع السابق، ص 12 .

المبحث الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال بعض الخدمات الإلكترونية:

استوجب التحول التنموي الذي شهدته الكثير من دول العالم في مختلف المجالات بما فيها المجال الإداري السرعة والدقة والإتقان في الأداء، إلى جانب تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الأفراد بالإدارة، في إطار تحسين التعاملات وجودة الخدمات. وقد سعت الجزائر على غرار باقي الدول للبحث عن أنجع السبل لمعالجة الإختلالات التي تعاني منها معظم إدارتها العمومية، واهتدت إلى ضرورة التخلص من منطق الشباك ومنطق التسيير التقليدي في تقديم الخدمات الذي افرز الكثير من الظواهر السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري.. ، والتوجه قدما نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية الذي تجلى في كثير من الخدمات الإلكترونية .

المطلب الأول : الدفع الإلكتروني

تطورت وسائل الدفع الإلكتروني مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية و يقصد بالدفع الإلكتروني: أنه مجموعة الأدوات و التحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف و المؤسسات كوسيلة دفع و تتمثل في البطاقات البنكية و النقود الإلكترونية و الشيكات الإلكترونية و البطاقات الذكية .¹

- وسائل الدفع الإلكتروني :

أولاً: البطاقة البنكية الإلكترونية.

- أ- **تعريف بطاقة الائتمان:** هي النظام الذي يستند إلى قيام جهة معنية بإصدار بطاقة ورقية أو من البلاستيك أو أي مادة أخرى تضمن المتانة والسلامة و عدم التلف أو إمكانية التزويد لصالح شخص آخر "الزبون" تسمح له بشراء السلع و الحصول على الخدمات بتقديم هذه البطاقة بدلا من الشراء نقدا
- ب- **تعريف البطاقة البنكية الإلكترونية:**²

كلمة بطاقة card تعبر عن الجانب الشكلي الذي يتمثل في صناعة البطاقة من مواد بلاستيكية أما مواصفات كيميائية محددة مادة الكلوية الفتيل غير المرئي pvc يتم تشكيله على هيئة رقائق يتم طباعة البيانات عليها شاملة شعار و اسم المنظمة و البنك المصدر لها اسم حاملها و رقمها و تواريخ الإصدار

¹ - مصطفى يوسف، المرجع السابق، ص 264.

² - عبد الهادي مسعودي، المرجع السابق، ص 52 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

و الانتهاء و شريط التوقيع ،تقطع على شكل مستطيل 05*08 سم أما الكلمة المضافة للبطاقة فإنه اختيارا .

- البلاستيكية :يدل على المادة المصنوعة منها ،و بالتالي فهو يتعلق بالناحية الشكلية و ليس الموضوعية
- الالكترونية :يدل على كيفية صنعها و الأجهزة التي تعمل من خلالها .
- البنكية : لا يعبر عن حقيقتها لأنه توجد مؤسسات غير بنكية تصدر مثل هذه البطاقات و قد تصدر من التاجر نفسه.
- الدفع أو الوفاء : يعبر عن وظيفة أو خدمة واحدة من وظائف البطاقة كما يدل على ما تحمله من معاني الثقة في تعاملها و الائتمان الذي تقوم به.

ج - أهمية و خصائص البطاقة البنكية الالكترونية (الائتمان)

يتفق جميع الذين كتبوا في بطاقة الائتمان على أهميتها للأفراد و فائدتها لجميع المتعاملين بها و يبدو أن إصدار البطاقة من الخدمات المصرفية المهمة من الحاجات الأساسية للأفراد في المجتمعات النامية و المتقدمة و يعود ذلك للمزايا التي تقدمها هذه البطاقات:

- إنها أداة ووسيلة دفع ووفاء و تتداول في دول العالم بدلا من مخاطر حمل النقود .
- إنها أداة ائتمان لأنها تعطي فترة سواء عندما لا يكون الرصيد كافا لبعض البطاقات.
- وسيلة سهلة و مرنة لسداد تكاليف السفر و السياحة و إتمام الصفقات التجارية .
- توفير عنصر الأمان لعدم استخدام غيره لها حتى في حالة السرقة أو الضياع لأنه يتم إيقافها.¹

أما على مستوى الاقتصادي فتتضح أهمية هذه البطاقات في التالي:

- زيادة النشاط الاقتصادي و تفعيل دور الإنتاجية في المجتمع
- تخفيض تكاليف إصدار البطاقة و طباعة النقود .
- تخفيض تكاليف العد و الاستلام و التسليم.
- تغيير الثقافة المصرفية لدى البنوك

¹ - عبد الهادي مسعودي ، المرجع نفسه،ص ص 54-55.

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

- تقليل الاعتماد على الشيكات و الكمبيالات في المعاملات غير التجارية .
- زيادة فترة ثبات أرصدة ودائع الزبائن لدى البنوك و من ثم إتاحة هذه الودائع للتوظيف .

د-أنواع البطاقات البنكية الإلكترونية: رغم أن بطاقات الائتمان ذات طبيعة و شكل واحد من حيث مكوناتها ، إلا أنه توجد عدة أنواع ، و يمكن الإشارة إليها فيما يلي :

أولاً: من حيث نوع الخدمة:تنوع البطاقات حسب نوع الخدمة وطريقة عملها إلى الأنواع التالية:

1- الخصم الفوري: DEBIT CARD تسمى بطاقة السحب أو الصرف الآلي أو القيد المباشر ،بطاقة الحساب الجاري أو بطاقة الوديعةو تمثل أداة وفاء فقط ،و لا تمنح ائتماناً ،بل يدفع حامل البطاقة مستحقاته من الأموال المودعة لديه ،و تمنح هذه البطاقة للزبائن الذين لديهم حسابات لدى البنك المصدر ، وذلك للخصم الفوري من حسابات عند استخدامها بواسطة الصراف الآلي أو أنظمة التحويل الإلكترونية و تتصف هذه البطاقة بمايلي :

- لا تصدر إلا لمن لديه حساب أو رصيد لدى البنك .
- لا يسمح بالصرف إلا ضمن رصيد حاملها .
- تصرف دون مقابل.
- تستخدم في إطار جغرافي غالباً أو الفروع المرتبطة بها .¹

2- بطاقة الخصم الشهري: karge carte: تسمى ببطاقة الدفع الشهري أو قيد الآجال أو

بطاقة الدين أو بطاقة الوفاء ،و إصدارها لا يتطلب من حاملها الدفع المسبق في صورة حساب جاري بل يتم التسوية معه شهرياً أو دفعات في الحدود المسموحة للبطاقة و التي تتراوح بين 25 يوم إلى 40 يوماً و إلا يحمله البنك فوائد تأخير تتراوح بين 1.5 و 1.85 شهرياً و تتميز هذه البطاقة بما يلي :

- يمكن استخدامها محلياً و دولياً.
- تدفع مقابل رسوم اشتراك أو رسوم تجديد .

¹ -عيدالهادي نجار، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بيت الشريعة والقانون كلية الشريعة ،جامعة الامارات العربية المتحدة 2003/12/10 المجلد الثالث،

- يمكن استخدامها على نحو بطاقة الصراف الآلي
- يجب أن يكون حساب الزبون دائما لانعقاد الاستخدام.
- ثانيا: من حيث المزايا :

1- البطاقة الفضية : SILVER CARD تعتبر أكثر البطاقات استخداما في العالم كونها تصدر بشروط ميسرة و مصاريف منخفضة تناسب أغلب الزبائن و تمثل هذه البطاقة وسيلة دفع و أداة وفاء و ائتمان ، و تقدم خدمات السحب النقدي و شراء السلع و الاستخدام عن طريق الانترنت.

2 -البطاقة الذهبية: GOLD CARD

تشبه البطاقة الفضية إلا أن حدودها الائتمانية عالية ، كونها تصدر لدى المراكز المالية العالمية و الذين يتميزون بدرجة مخاطر منخفضة و معاملات إنفاق عالية و استخدامات متكررة للبطاقة ، و هكذا تعطى هذه البطاقة حاملها وضعا متميزا و خدمات إضافية و سرعة في إتمام العمليات الخاصة به.¹

ثانيا: النقود الإلكترونية

بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت "النقود الإلكترونية" أو النقود الرقمية و التي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الإلكترونية تخزن في مكان آمن على الهاردديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الإلكترونية ، و يمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين :

- حامل النقد الإلكتروني: le porte monnaie électronique

يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة .

- النقد الافتراضي: la monnaie virtuelle عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات

الانترنت.²

¹ . عبد الهادي النجار، المرجع السابق ص33.

² - فريد النجار ، وليد النجار وآخرون، وسائل المدفوعات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، دار الجامعة، الإسكندرية:2006، ص118.

ثالثا: الشبكات الإلكترونية

و هو مثل الشبك التقليدي تعتمد فكرة الشبك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص و المتمثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع و المشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما و تسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الالكتروني و من البنوك التي تبني فكرة الشبكات الإلكترونية بنك يوسطن ، سيتي فيك¹

رابعا: البطاقات الذكية

تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية smart cards التي هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم العنوان، المصرف المصدر ، أسلوب الصرف المبلغ المنصرف و تاريخه و تاريخ حياة العميل المصرفية .

يسمح هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري ، و هو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوربية و الأمريكية و من الأمثلة لبطاقات الذكية المنعكس mondes card التي تم طرحها لعملاء المصارف و توفر لهم العديد من المزايا نذكر منها :

- يمكن استخدامها كبطاقات ائتمانية أو بطاقات خصم فوري طبقا لرغبة العميل.
- سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل إن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة .
- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية.
- إمكانية التحويل من رصيد بطاقات غلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التلفون العادي أو المحمول.
- يمكن العميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك و إضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي على أجهزة التلفون العادي²

¹ - طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية: المفاهيم - التجارب - التحديات، دار الجامعية ، الإسكندرية: 2003، ص140.

² - مصطفى يوسف، المرجع السابق، ص 267. 268.

خامسا: مزايا الدفع الإلكتروني :

- بالنسبة لحاملها :تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة و يسر المستخدم ، كما تمنحه الأمان يدل حمل النقود الورقية و تفادي السرقة و الضياع كما ان لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة ، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة .

- بالنسبة للتاجر :تعد أقوى ضمان لحقوق البائع تساهم في زيادة المبيعات كما أنها تزيح عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء على عائق البنك و الشركات المصدر .

- بالنسبة لمصدرها :تعتبر الفوائد و الرسوم و الغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف و المؤسسات المالية ، فقد حقق city bank أرباحاً من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 01 مليون دولار .¹

ترتبط مختلف البنوك التي عرفت تحولاً نحو تطبيق الخدمات الإلكترونية انطلاقاً من البطاقة المصرفية للسحب والدفع ، بنجد البنوك التالية (القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصدوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك الجزائر الخارجي، بنك البركة، ويمثل بينك الفلاحة والتنمية الريفية BADR أحد أهم البنوك في الجزائر في مجال التحول الإلكتروني وتقديم الخدمات الإلكترونية ، وذلك لكونه يحتوي على نظام اتصالات متطور ، ناتج عن امتلاكه لشبكة اتصالات تخدم جل مناطق القطر الجزائري، وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر من وكالاتها وتعتبر بطاقة BADR دعماً لهذه الخدمات الإلكترونية.

-البنك الجزائري الخارجي BEA يعتمد على البطاقة البنكية CARTE CIB و يمنح شكلين من البطاقة الكلاسيكية ،البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية وهما صالحتان للاستعمال عبر الشبكة.

القرض الشعبي الجزائري CPA يعتمد على بطاقة الدفع الكلاسيكية CART CIB CLASSIC هي بطاقة دفع ثمن المشتريات والخدمات في محطات الدفع الإلكترونية TPE.البطاقة الذهبية CART CIB GOLD:هي بطاقة دفع لدى المحطات TPE.بطاقة الفيزا الذهبية CART CPA/VISA GOLD:تمكن هذه البطاقة من السحب لدى شبكة أكبر² .

¹ - مصطفى يوسف ،المرجع السابق،ص 26-268.

² -عبد الهادي مسعودي، المرجع السابق،ص 184-185.

المطلب الثاني : التوظيف الإلكتروني (e-recrutement) والعمل عن بعد.

● **أولاً: التوظيف الإلكتروني** : أدى إدخال التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على عملية التوظيف داخل المؤسسات إلى القضاء على الحواجز البيروقراطية و خلق علاقة مباشرة ما بين المؤسسة أو المسير المكلف بعملية التوظيف و الشخص المتقدم لشغل المنصب من خلال استخدام شبكة الانترنت . حيث يمكن لهذا الأخير الدخول إلى الموقع الإلكتروني للمؤسسة و الاتصال مباشرة بالمسير المسؤول عن عملية التوظيف بطريقة سهلة و سريعة فإن التوظيف الإلكتروني .

يعتبر من التطبيقات الأكثر انتشارا في المؤسسة حيث يمنح للمسؤولين المكلفين بعملية التوظيف أداة تساعدهم في التسيير الكلي لمختلف عمليات التوظيف التقليدية .

● **أدوات التوظيف الإلكتروني :**

1- مواقع التوظيف job boards غير التابعة للمؤسسة

وتمثل هذه المواقع نقطة وصول المترشحين إلى شبكة الانترنت في إطار بحثهم عن منصب عمل ، و من بين المواقع الكبرى لتوظيف عبر شبكة الانترنت نجد :

* Cadre onlin ,job pilot ,monste , cadre employ

بالإضافة إلى مواقع متخصصة تعرض فرص عمل في مجالات محددة كموقع abjob المتخصص في مجال المعلوماتية و الطيران ، و تقوم هذه المواقع بإقامة علاقة شراكة مع مكاتب توظيف و ذلك لغرض خدماتها على المؤسسات لمساعدتهم على تسيير عملية التوظيف¹ .

2-1 مواقع خاصة بالمؤسسة تحتوي على مجال بعملية التوظيف :

يمكن إن تحتوي هذه المواقع على مجرد إعلانات توظيف أو كما يمكن إن تحتوي على تطبيقات خاصة بتسيير التوظيف و دراسة طلبات المترشحين عبرا لشبكة ، وفي هذه الحالة بالإضافة إلى عملية التوظيف يمكن للمؤسسة من تعريف المترشحين الذين يرغبون في الحصول على منصب شغل بنشاطاتها منتجاتها ،خدماتها و نتائجها الاقتصادية

¹ - عبد الرحمان المدني القرى ، المرجع السابق،ص178.

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

وبالتالي إن مثل هذا الموقع الإلكتروني يعتبر كذلك منطقة اتصال و تسويق لصورة المؤسسة اتجاه المترشحين و الذين يمكن إن يكونوا كذلك زبائن لها في المستقبل .

لقد سمح التوظيف الإلكتروني و في مديرية الموارد البشرية من تخفيض الوقت الذي كان يقضيه موظفوها في فرز و معالجة و توظيف طلبات التشغيل التي تتلقاها عبر البريد ، الهاتف أو البريد الإلكتروني والتي كانت تجيب عليها، فمن خلال التوظيف الإلكتروني تستطيع مديرية الموارد البشرية تقديم خدمة توظيف متكاملة و ذات فعالية أكبر و نوعية أحسن عن طريق القضاء على العمليات الإدارية .

- الإضافات التي تقدمها شبكة الانترنت في عملية التوظيف الإلكتروني:

● بالنسبة للمترشح :

- الاستقلالية في عملية الوظائف الشاغرة و مجالات عمل المؤسسة .
- تقديم الوظيفة المقترحة لمعرفة مدى تناسبها مع مهاراته .
- إمكانية إجراء اختبارات تجريبية مباشرة عبر موقع الشراكة لمعرفة ما إذا كان المنصب يناسبه أم لا .
- ضمان الحصول على إجابة أو رد مؤكد من طرف المؤسسة .¹

● بالنسبة للمسير :

- انتهاء التناقضات فيما يتعلق بعدم وجود شروط اختبار كافية و سير ذاتية كثيرة أو وجود شروط اختيار كثيرة و عدم وجود سير ذاتية كافية .

- الحرية في اقتراح مناصب الشغل ، سير الذاتية التي تناسب منصب الشغل و التغيير في شروط الاختيار

- توفر أدوات التحليل و الاختيار .

- إمكانيات الحصول على عروض من طرف المترشحين دون وجود مناصب عمل مقترحة تتعلق بمهارات معينة.

● بالنسبة لمديرية الموارد البشرية :

- انتهاء المهام الإدارية المتعلقة بترتيب و تصنيف السيرة الذاتية للمترشحين .

- تقديم النصائح للمسير فيما يتعلق باحتياجاته و ترجمتها في شكل مهارات و تزويده بوجهات نظر.

¹ - عبد الرحمن المدني القرى ، المرجع نفسه، ص 179-180.

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

- إدارة الأدوات و الأنظمة التي تعتمد على التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في عملية التوظيف .
- انتهاء دور الأمانة *secrétait* التي كانت تؤدي في مجال التوظيف.

ثانيا: العمل عن بعد : يمكن الإشارة إلى العمل عن بعد الذي يعد مصطلحا جديدا ، بدأ يظهر و يطبق في العديد من الدول العالم مثله مثل مصطلحات أخرى " كالتعليم عن بعد و الاستثمار عن بعد " و يقصد بهذا المصطلح أن يقوم الشخص بأداء عمله في المنزل أو في أي مكان آخر غير مقر العمل و يستخدم في ذلك وسائل الاتصال الحديثة كشبكة الانترنت .

مزايا العمل عن بعد : بما أن العمل عن بعد هو نوع جديد من العمل جاء بفعل التطور التكنولوجي الهائل لذلك انفراد بعدد من المزايا التي تميزه عن العمل التقليدي الذي يمارسه أو تمارسه القوى العاملة في العالم ومن أهم هذه المزايا يمكن ذكرها بالشكل الآتي :

- 1- تقليل عدد العاملين المتواجدين في المكتب أو تجنب الانتقال إلى المباني الجديدة أو مباني أكبر في المساحة و الاتساع .
 - 2- جعل الخدمات متاحة للعملاء في غير ساعات العمل الرسمية.
 - 3- الاستفادة من العمالة الأقل أجرا و الأكثر استعداد للعمل في مراكز و مواقع مختلفة .
 - 4- التقليل من الوقت الذي يستغرقه الموظفون المتنقلون في تقديم التقارير عن العمل إلى المكتب المركزي .
 - 5- تواجد الموظفين في مواقع أقرب للفئات المستهدفة.
 - 6- جذب أو الاحتفاظ بالعاملين ذوي المهارات النادرة أو هؤلاء الذين يعانون من عجز جسدي أولية إعاقة.
 - 7- الاحتفاظ بالموظفين المدربين الذين يحتاجون إلى ترتيبات مرنة لمراعاة من يقومون بإعالتهم .
 - 8- تقليل نسبة الغياب: فالعاملون عن بعد أقل من غيرهم في الغالب بالنسبة لطلبات الإجازات المرضية
 - 9- تحسين الإنتاجية: حيث يكون فريق العمل .
- أ- أكثر نشاط لأهم يقضون وقتا أقل الانتقال.¹

¹ - جعفر حسن حاتم، المرجع السابق، 205.

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

- ب- تعتمد عليهم أكثر إذا أنهم أكثر ولاء و إخلاصا و غالبا ما يستمرون لفترة أطول مع المنظمة.¹
- 10- تقليل النفقات الاقتصادية و لاسيما فيما يتعلق بتأثير المكاتب و شراء الأجهزة و الحاسبات و الأدوات المطلوبة .
- 11- يسمح بتحسين المردود الاقتصادي للفرد ، إذ يمكن للعديد من العاملين بالعمل خارج أسوار و حدود الوطن ، مما يعني إمكانية قيامهم بالعمل داخل و خارج الوطن الذي يسكنون فيه.
- 12- يقضي أو يقلل من الروتين الإداري المتعارف عليه في معظم دوائر القطاع العام و الخاص.
- 13- يسمح الاستفادة من الطاقات الكامنة و لاسيما نسبة كبيرة من النساء اللواتي حصلن على شهادات علمية ولا تسمح لهن ظروفهن الاجتماعية و كذلك عادات و تقاليد المجتمع بالعمل في دوائر العمل المختلفة.²

¹ . جعفر حسن حاتم، المرجع نفسه، صص 205-206.

² - المرجع نفسه، صص 206.207.

المطلب الثالث: الخدمات الإلكترونية على مستوى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية.

إن وزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار و التي تمثل خاصة في :

-مشروع رقمنة الحالة المدنية يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية ، و حفظهما ليتم استرجاعها لاحقا بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية ،أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الإلكترونية و عقود الحالة المدنية الخاص بالمواطن ،ليتمكن من حفظهما أو طباعتها ، و هذه التقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة ،دون أن يضطر المواطن للتنقل و السفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية ، و تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج و الوفاة و السعي لتمديد العملية إلى كافة الوثائق¹.

-موجب المرسوم التنفيذي 14-75 الصادر في 26 فبراير 2014 المحدد للقائمة الإلكترونية في مشروع البلدية الإلكترونية نجد:

1- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية .

2- جواز السفر البيومتري و الإلكتروني.

تعد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وثيقة مؤمنة تماما و لذلك تعد أكثر مرونة طبقا لآخر التطورات التكنولوجية فهي تحتوي على شريحة الكترونية وصورة رقمية تضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية و فيما يتعلق بجواز السفر البيومتري الذي يعد وثيقة الهوية و المؤمنة القابلة للقراءة آليا على صورة رقمية و شريحة الكترونية مطابقة للمعايير الدولية للطيران المدني (O A C I).

¹ - عيسى قروش، المرجع السابق، ص 84 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

-التسجيل الإلكتروني: شرعت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن، و ساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل و استخراج الوثائق و الانتظار أمام شبك البلدية.

-مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الإلكترونيتين : يتم دراسة استحداث بطاقة الرمادية الإلكترونية للمركبات و استحداث رخصة السياقة البيومترية أن يبدأ العمل بهما حسب تقديرات الوزارة الوصية قبل نهاية سنة 2018 .¹

* أهداف تطبيق البلدية الإلكترونية:

-السماح بإصدار جميع وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد -شهادة الزواج - عن طريق موقع الويب)

-حل مشكلة تنقل المواطن من أجل استخراج عقود شهادة الميلاد الأصلية .

-التحقق من صحة الوثائق المستخرجة عبر الموقع من خلال مراقبة الرقم المرفق بالوثيقة المستخرجة.

-يؤمن الموقع حماية المعلومات خلال عملية تبادل البيانات من نظام إلى آخر أو من خلال تبادل البيانات من النظام إلى المواطن من خلال المصادقة الإلكترونية التي تعمل على دعم مناخ الثقة و الأمان لخدمات الإدارة الإلكترونية و هذا من أجل تمكين المواطنين من النفاذ بكل ثقة إلى خدمات الإدارة عبر الانترنت من موقعهم و ذلك عن طريق حلول الإمضاء الإلكتروني.

-مشاركة المواطن في عملية إدخال المعلومات الخاصة به إلى قاعدة البيانات عبر شبكة الاتصال عن طريق (موقع الويب للبلدية الإلكتروني).

-خلق فضاء لتبادل المعلومات و الوثائق الإلكترونية بين مختلف مواقع البلديات وهذا من أجل التواصل بين البلديات من خلال شبكة الانترنت .²

إلى جانب ما تم ذكره من خدمات إلكترونية، أكد وزير الداخلية(سابقا)، نور الدين بدوي عزم الحكومة الجزائرية على المضي قدما في الانتقال من نمط التسيير التقليدي إلى نمط التسيير الإلكتروني الذي كان قد تجسدت أولى

¹ - عبد الله دخيلي ، المرجع السابق ،ص ص 84-85.

² - المحتوى الرقمي باللغة العربية في نظام الإدارة الإلكترونية ، (إعداد مجلس الأعلى للغة العربية)، الجزائر: 2011، ص ص 97-98 .

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

خطواته من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية في هذا الصدد أعلن الوزير عن الانتقال خلال السنة المقبلة نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية والمتمثلة في الخدمات عن بعد التي ستغني المواطن عن الاحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية، وذلك باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية.

مضيفا بأن العمل جاري لإحداث ثورة حقيقية في نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها حيث سيتم إنجاز مشروع طموح لبلدية إلكترونية غير ورقية ستكون أحد أهم محطات العصرية التي ستسمح بتحقيق البنية القاعدية للحكومة الإلكترونية¹.

¹ - "مشروع البلدية الإلكترونية سيحدث ثورة حقيقية في نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها"، الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/80>، تم التصفح بتاريخ: 2019/06/17.

المبحث الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة الإلكترونية.

إن الاهتمام بجودة الخدمات يعتبر في الوقت الحاضر من المهام التي تركز عليها المنظمات المنتجة للخدمات وذلك بسبب التغيرات الحاصلة في العالم وكذا ارتفاع مستوى الأداء للمنظمات، الأمر الذي يفرض على المنظمات المنتجة للخدمات والاهتمام بجودة خدماتها المقدمة لضمان بقائها واستمرارها.

المطلب الأول: جودة الخدمة الإلكترونية وأبعادها.

1-تعريف الجودة:

اللغة: تعني الجيد أي نقيض الرديء وتعرف كلمة الجودة اللاتينية بأنها كلمة مشتقة من كلمة *qualité* ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه.¹

كما عرفها المكتب الوطني للتنمية الاقتصادية ببريطانيا بأنها " الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم الجيد والخدمات مابعد البيع والخدمات مابعد البيع."²

1-2 تعريف جودة الخدمة:

تعددت تعاريف الجودة ويرجع السبب في ذلك إلى صعوبة خصائص الخدمة والعوامل المؤثرة فيها والتي تجعل من عملية قياس جودتها عملية صعبة .

● جودة الخدمة هي الفرق بين مايتوقعه العملاء من الخدمة (الخدمة المتوقعة) وبين مايدركه فعلا (الخدمة الفعلية)³.

● وفي تعريف آخر (علوز والضمور 2012) بأنها: قيام المنظمة بتصميم وتقديم خدماتها بشكل صحيح من أول مرة أما إذا حدث خطأ غير مقصود في أداء بعض الخدمات وهو أمر محتمل ، فكيف يمكنها تتغلب على هذا الموقف وتواجهه.

¹ - سعدية خامتو ،نورة عجو ، "تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر "، تخصص ماستر ، جامعة البويرة، الجزائر، 20/02/2012، ص21.

² - توفيق محمد عبد المحسن، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات: مقر إدارة الجودة الشاملة، ط1، القاهرة:1995، ص1.

³ - مؤمن عبد السمع حسن الحلي، جودة الخدمات الإلكترونية وآثرها على رضا المستخدمين، رسالة الماجستير، جامعة الاسلامية، 2017، ص10.

1-3 جودة الخدمة الإلكترونية:

مازال مفهوم الخدمة العامة والإلكترونية خاصة ما زال حديث العهد وموضوع جدل بين الباحثين في مجال التسويق ، فقبل 1985 لم يكن هناك إلا عدد محدود من الدراسات التي تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها دون أن نتطرق إلى أساليب قيامها.

-عرفها زايثامل وبرسرمان ويرى سنة 2002 جودة الخدمة الإلكترونية "هي درجة تسهيل موقع ويب لعمليات التخزين، الشراء والتسهيل والبعد العاطفي المتمثل في مجمل العواطف والأحاسيس التي يشعر بها مستخدم الانترنت عند زيارته للموقع."¹

1-4 أبعاد جودة الخدمات:

- الوقت: يريح الزبون وقت ولا يضيع وقته سدى.
- دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.
- الإتمام : إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل.
- التناسق: تسلم نفس الخدمات بنفس النمط للزبون .
- سهولة المنال :إمكانية الحصول على الخدمة والاتصال بسهولة ويسر.
- الدقة:إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.
- الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم الخدمة.
- الفهم: بذل الجهد لفهم حاجات الزبائن وتعلم الاحتياجات الخاصة.²

¹ -عبد الجليل طواهر، جمال الهواري، قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس رقم Netoual-دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 2012/02/02، ص99.

² - وسيلة واعر، " دور الجودة الإلكترونية في تحسين الجودة الإلكترونية- حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية- الجزائر"، مداخلة ضمن فعاليات المنتدى الدولي الذي نظّمته كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة متنوري قسنطينة، الموسوم بعنوان: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، ص11.

المطلب الثاني : الإدارة الإلكترونية و تطبيق جودة الخدمة الالكترونية

تعتبر تطبيقات الإدارة الالكترونية من الأدوات التي تمكن من وصف و تحليل المعلومات من أجل القيام بالتحسينات اللازمة ، مما يقود إلى اعتبار هذه التطبيقات بمثابة أداة قوية لسيط منطق الجودة سواء أكانت أهدافه وفي سبل تحقيقه ، وكما يمكن أن نجعل جميع العمليات و التنظيمات التي مكنت المؤسسات من التفكير بشكل مختلف تماما في الطريقة التي يسير بها العمل بداخلها على كافة المستويات و الفوائد العائدة من استخدام و سائل الاتصالات في تحسين الجودة .¹

1- اعتبار الزبون مركز اهتمام المؤسسة

لقد أصبح الزبون فلسفة للمؤسسات الناجحة في عصرنا الحديث ، فالزبون هو الوحيد الذي تملكه المؤسسة و تحقق الرضا و الإشباع و الولاء و هو الذي يجعل المؤسسات تستمر و تنجح كما يشعر بالرضا تجاه منتجات و خدمات المؤسسة شرط أن يكون مستعد للعودة مرة أخرى و دفع الأموال نظير الحصول على نفس المنتج أو الخدمة من جانب المؤسسة و النتائج المترتبة على حصوله على هذه الخدمة و عليه فإن أحد العوامل التي يمكن أن تميز المؤسسة هو:

-قدرة المؤسسة على التعرف على متطلبات زبائنها و الوفاء بتلك الحاجات بشكل منظم .

-قدرة المؤسسة على تقديم خدمة متميزة (نوع الخدمة الالكترونية).²

-تطبيقات الإدارة الالكترونية : تعزز مركز الزبون في قلب المؤسسة وتمكنه من التعريف بنفسه و باحتياجاته و التي تعتبر حجر زاوية في تحقيق الجودة ، حيث يمكن تقديم المنتجات له عبر شبكة الانترنت ، و عرض المنتجات أو الخدمات التي كان الإقبال عليها كبيرا من طرف الزبائن بالإضافة إلى أنه يمكن للزبون الاتصال بمراكز الاتصال أو مراسلة المؤسسة مباشرة عبر البريد الالكتروني في حالة عدم تحقيق رضاه أو من أجل الإجابة عن تساؤلاته بخصوص منتج معين أو خدمة معينة .

¹ - زهية حمودي ، " دور الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات ، مذكرة الماستر تخصص إدارة و اقتصاد "، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، 2016/2017، ص45.

² - سحر قدوري ، الإدارة الالكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة شاملة ، مجلة المنصور، عدد14 /خاص/الجزء الأول، 2010، ص168.

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية

إن الأدوات الجديدة لإدارة المعرفة التي أتت بها الانترنت و تكنولوجيا المعلومات الأخرى البوابات الداخلية .
و نماذج البيانات المتعلقة بالزبائن التي من شأنها إدماج الحلقة التفاعلية للزبون بالمعلومات الخاصة به مما يمكن من إدارة
و إثراء المعرفة التي تمكن من هيكلة المعلومات حول الأفراد و تحديثها و تحسينها باستمرار. فنشر إجراءات الجودة اليوم
و تشكيلها و نشر مؤشرات المتابعة ثم تجديدها و إثرائها من خلال أدوات و برامج توثيق (الإدارة الإلكترونية للوثائق)،
قواعد إدارة المعارف ، النمذجة لا تمكن فقط من الوصول إلى نماذج لوصف العمليات السهلة و التي يمكن توصيلها
إلى الزبائن و لكن أصبحت هناك برامج تمكن من الاتصال و العمل على انسجام الإجراءات من جهة ، و من
جهة أخرى القيام بتطبيقات معلوماتية لإدارة تدفق المعلومات ، و يمكن اليوم من خلال البنى التحتية للانترنت الوصول
إلى كل هذه الأدوات المختلفة في الوقت الحقيقي من المكتب الخاص بكل فرد مهما كان دوره في توثيق العلاقة مع
الزبائن و رجال البيع ، و العاملون في مراكز الاتصال ، ورجال التسليم ، و المنتجون ، و مقدموا الخدمات و الكل
يمكنهم تغذية ملفات الزبائن و الإطلاع عليها في الوقت الحقيقي.

2- الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تعظيم نظام الجودة

تمكن تطبيقات الإدارة الإلكترونية للزبون من الحصول على أدوات المتابعة الجديدة و الفعالة مثل الإرشاد المستمر
بشأن وضعية الصفقة المرتبطة بمنتج معين أو خدمة معينة ، مما يمكن حصول على معلومات و توفيرها في الوقت
الحقيقي لتدفق العمليات على الحاسوب الشخصي للزبون ذاته و الاتصال بشأن حالة ووضعية الإجراءات الإدارية ،
وتسهيل إمكانيات تحسينها .

كما تمكن هذه التطبيقات من نشر المستجندات التي قدمت للزبون بحسب الخصائص التي يرغب فيها و توفير
أدوات المحاكاة بالنسبة للخدمات الجديدة التي يمكن الوصول إليها مباشرة على الشبكة ، كما أن هذه التكنولوجيا
تمكن من إيجاد علاقة تفاعلية مع الزبائن التي تسمح بالتعرف على ردود أفعالهم و تقديم الجديد لهم و شرح وتوضيح
ما قد يستفسرون عنه ، وأخيرا تجعل مبرر الإدارة الإلكترونية أمرا معقدا يصعب القيام به من طرف الجميع مبررا واهيا
و ضعيفا فبالنسبة لفئات كبيرة من خلال حقوق الدخول ، وسهولة استخدام هذه التطبيقات و نمذجة العمليات ،
و البحث عن المعلومات و الاتصال المباشر بالمواطنين الخ ، أصبح بالإمكان تطويرها أو تنفيذها.¹

¹ -زهية حمودي، المرجع السابق، ص46.

3- إدارة سلسلة التوريد من دعائم إدارة الجودة

لقد أدركت العديد من المؤسسات أن الوصول إلى مستوى أعلى للمنافسة يمر عبر رفع كفاءة العمل وفاعليته، وأن الخطوة الأولى في هذه العملية تتمثل في إدارة سلسلة التوريد حيث تمثل عملية تهيئة الممارسات الداخلية المتعلقة بالحصول على مواد خاصة بمكونات العمل ، علاوة على المعاملات التي تتم مع الموردين و الزبائن و ذلك من أجل طرح منتجات في الأسواق بصورة أكثر فاعلية ، كما أنها تعمل على خفض تكلفة العمل من خلال خفض تكلفة الإنتاج ، مما يكون له عظيم الأثر على المحصلة النهائية ، حيث يفوق الحصول على مصادر دخل جديدة كإدارة سلسلة التوريد المرتبطة ، بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي تعتبر من الدعائم الأساسية لتخفيض التكاليف، و الحصول على موارد في الوقت المناسب دون إفراط أو تفريط.¹

4- إدارة علاقات الزبائن في خدمة تحقيق الجودة :

في ظل المنافسة الحادة ووجود بدائل لا متناهية بالنسبة للزبائن فإن حل مشكلة إدماج الأنشطة الخاصة بالتسويق و المبيعات و الدعم ، لتمييز المؤسسة من خلال تعاملها مع الزبائن أي إيجادهم و العمل على المحافظة عليهم و تحويل رغباتهم في الشراء إلى مبيعات حقيقية يكمن في مجموعة ضخمة من الأساليب التكنولوجية التي تطبق عليها اسم إدارة علاقات الزبائن ، و تتضمن العديد من العمليات ، و هدفها الأساسي هو خلق تعاون بين الأنشطة الخدمية الخاصة بالمبيعات و التسويق.²

¹ - سحر قدوري، المرجع السابق ، ص 169 .

² - زهية حمدي، المرجع السابق، ص 47.

خلاصة واستنتاجات:

تناولنا في هذا الفصل انعكاس تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية و عرض بعض الخدمات ضمن تجربة الجزائر (الدفع الإلكتروني -التوظيف الإلكتروني ، الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية).وقد تم التوصل إلى مجموعة من استنتاجات:

-ساهمت الإدارة الإلكترونية في إحداث ثورة هائلة في دنيا الأعمال الإلكترونية من خلال مساعدة منظمات الأعمال بالاعتماد على منتج الأعمال الإلكترونية كبديل الإدارة التقليدية و في انجاز و تطوير الأنظمة الإدارية و بسبب التطور التكنولوجي أصبحت الإدارات تتعامل مع زبائنها و مواطنيها في تقديم الخدمات بطريقة سهلة و في أقل وقت ممكن .

-تعتمد الإدارة الإلكترونية على الانترنت فهي تسهل تبادل المعلومات وخاصة الحصول على : حجم متزايد في المعلومات في شبكة ما ومن المتوقع أن تصبح الانترنت فضاء الاتصال المكتوب والشفهي الأكثر أهمية.

-التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال أدى إلى انخفاض معتبر في تكلفة حيازتها واستغلال شبكة المعلومات وانخفاض تكلفة الخدمة المقدمة عبر الشبكات.

-تحليل بيئة الإدارة العامة الجزائرية يؤدي إلى تسجيل بعض المشاكل الجوهرية، التي تطال الجهاز البيروقراطي الحكومي، والتي هي انعكاس المحددات البيئية، الأمر الذي انعكس سلبا على دور الإدارة العامة، والذي كان محصلة لغياب الشفافية،المساءلة، حكم القانون والتي، والتي تمثل في آثار للحكم الراشد في الإدارة العامة.

-إن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر أصبح أمرا ضروريا لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين ،كالقيام بالعمليات الكبرى على مستوى البنوك ومراكز البريد ومختلف المؤسسات المالية.

الفصل الثالث :مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة

العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

لقد أفرزت تعقيد البيئة التكنولوجية و المعلوماتية الحالية ضغوطا و خلق تحديات أمام الحكومات لإيجاد بدائل، و خيارات لتبني إستراتيجية حديثة إذا ما أردت تحقيق التقدم و التميز و تعتبر الجزائر من الدول التي عرفت هذا التحدي من خلال إحلال نظام إلكتروني شامل ، و تعميم استخدام الانترنت لتطلق أخيرا مشروع الجزائر الالكترونية 2013 و يأتي هذا مشروع ضمن المشاريع التنموية التي تبنتها الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة من خلال دفع الهيئات الحكومية إلى الاستفادة من إيجابيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

وتأتي مبادرة الجزائر الالكترونية 2013 التي تدخل ضمن المشاريع التنموية التي تبنتها الدولة لتحقيق التنمية المستدامة، للدفع بالإدارة العمومية والهيئات الحكومية للاستفادة من إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،¹ وتوظيفها على نطاق واسع في سبيل تحسين وجودة الخدمات العامة التي تقدمها للأفراد.

¹ - صبرينة مقناي، مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر ، خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة ، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر 23 ، الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات بالتعاون مع وزارة الثقافة و الفنون و التراث القطرية الموسوم بعنوان: الحكومة و المجتمع و التكامل في بناء المجتمعات المعرفية الدوحة (قطر)، 18، 20 نوفمبر 2012 ، ص 1.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

المبحث الأول: تطوير الإدارة الإلكترونية كمحور أساسي لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013 .

يشكل تطوير الإدارة الإلكترونية أول محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، و يتعلق هذا المحور بتسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية من خلال إدخال هذه التكنولوجيات الجديدة وتعزيز استعمالها على مستوى الإدارة العمومية.

المطلب الأول : مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات و المشاريع التنموية التي تبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة ليندرج في إطار بروز مجتمع جزائري ذي علم ومعرفة، و يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، و تعميم استعمال التكنولوجيا الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، و البنوك و الإدارة العمومية، و قطاعات التربية و التعليم مما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل و أبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الانترنت لفائدة المواطنين و الشركات و الإدارات فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة و المجتمع المدني.¹

و تعود البدايات الأولى لمشروع، حين أطلقت الحكومة برنامج الجزائر الإلكترونية 2008-2013 من خلال وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، خصوصا أن بعض الدول العربية خطت في مشروع الحكومة الإلكترونية في بلدانها على غرار إمارة دبي، مصر، سوريا، و الأردن، خطوات كبيرة و هو ما دفع بطريقة أو بأخرى الجزائر إلى الرغبة في تحقيق ذلك.²

و جاء مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 لتحقيق الخدمة على مستوى مختلف الدوائر الحكومية من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية في أداء أعمال المنظمات التي تتوزع على أهم القطاعات التالية:

1-قطاع الداخلية و الجماعات المحلية.

2-القطاع الاقتصادي .

¹ - عادل غزال، مشاريع الحكومة والإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013، العدد 634 مارس 2014، ص ص 7-8.

² - فاتح جاري، فريد بن طالبي، زهير شلال، مداخلة بعنوان: متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية مع عرض للحالة الجزائرية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، ص14.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

3-التجارة الالكترونية .

4-الصيرفة الالكترونية (قطاع المالية) .

5-قطاع العدالة .

6-قطاع البريد و التكنولوجيا الاتصال .

7-قطاع الحظيرة التكنولوجية بسيدي عبد الله .

8-قطاع الصحة .

9-قطاع التربية و التعليم و التعليم العالي و البحث العلمي .¹

¹ - صبرينة مقناي ، المرجع السابق ،ص7.

المطلب الثاني: أهداف و برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية 2013 .

أولا :أهداف مشروع الجزائر الالكترونية 2013 .

يكمن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الالكترونية 2013:

-ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، و تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل و تبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات .

-التنسيق بين مختلف الوزارات و الهيئات الرسمية .

-مكافحة البيروقراطية التي تعتبر كبحا لتنمية البلاد.¹

-تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا ، المساهمة في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة و كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.²

-حماية مجتمعنا و بلادنا من الجريمة العابرة للحدود و كذا ظاهرة الإرهاب و التي تستعمل غالبا تزوير وثائق الهوية و السفر كوسيلة لانتشارها .

ثانيا:برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية 2013.

يتمثل عمل تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية في:

- برنامج تطوير التشريعات: و الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية و تطوير التشريعات.

- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

¹ - نسيمه لعرج مجاهد، مصطفى طويطي، إستراتيجية إقامة الحكومة الالكترونية، " المحاولة الجزائرية " ، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الثالث ، جوان 2016، ص ص 215.216.

² - عادل غزال، المرجع السابق،ص8.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

- برنامج التطوير الإداري و التنفيذي :الذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.¹
- برنامج التطوير الفني : يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لإنجاز المشروع ، كذلك يهدف البرنامج إلى تحسين الكفاءة التشغيلية و التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة ، و المعدات و أنظمة قواعد البيانات و تحديث البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات .
- برنامج تنمية الموارد البشرية :من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية ، و إعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته على حسب اختصاصه .
- برنامج الإعلام و النوعية :يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع الرقمي و كيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية.²

¹ - نسيمة لعرج مجاهد، مصطفى طويطي، المرجع السابق، ص216.

² - عادل غزال، المرجع السابق، ص8.

المطلب الثالث: محاور مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

تتمحور خطة عمل هذا المشروع حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا حيث يتم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية و الأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس 2008 إلى 2013، تتمثل هذه المحاور فيما يلي :

المحور الأول : تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية في هذا السياق تم وضع أهداف و التي تخص الجوانب التالية :

- استعمال البني الأساسية المعلوماتية .
- وضع نظم إعلام مندمجة.
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
- تنمية الكفاءات البشرية.
- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين و الشركات و العمال و الإدارات الأخرى ¹.

حيث يتعدى هدف الإدارة الإلكترونية التميز في تقديم الخدمة العامة المعقلنة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات و تعزيز دوره في المشاركة و الرقابة من خلال تطوير علاقة أفضل بين الدولة و المواطن ، فتعرف بأنها : " تشكل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة ، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام "مؤسسات الدولة " ، أو هي " قدرة الأجهزة الإلكترونية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة ، و تقديم الخدمات للمواطنين و قطاع الأعمال من جهة أخرى ، وذلك بسرعة و تكلفة منخفضة عبر شبكة الانترنت ، مع ضمان سرية المعلومات المتناقلة في أي وقت و أي مكان " ، أو هي : " نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية و متكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين و مؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة

¹ - الهادي بوقفلول ، مشروع الحكومة الإلكترونية : طموحات كبيرة و إنجازات متواضعة ، مداخلة مقدمة في إطار المنتدى الدولي حول : متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر -دراسة بعض الدول -الذي نظمه مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية و التعاون مع كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة ، يومي 13 و 14 ماي 2013 ،ص 48.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

يشعر بها المنتفعون منها ، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا و مؤسسات من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم و حاجاتهم و رغباتهم و تطلعاتهم¹.

المحور الثاني: تعزيز استخدام تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات في المنشآت التجارية:

أضحى استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء و رفع القدرة التنافسية لدى الشركات و تمكينها، مما يساعد على توفير مصادر دخل جديدة و تحسين علاقة الزبائن بالشركات بتجسيد ذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية :

- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات

- تطوير عرض خدمات الالكترونية من طرف الشركات

المحور الثالث : وضع آليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات : من الضروري بمكان مواصلة تعميم النفاذ في الانترنت من أجل السماح لكل مواطن الاستفادة من الخدمات العمومية الالكترونية المتاحة ، و هذا ما يستدعي توفير بنية تحتية مناسبة و تجهيزات كافية، وذلك من خلال :

- تدعيم حملة أسرتك (حاسوب العائلة)، من خلال توفير حواسيب صغيرة شخصية و خطوط عالية السرعة و إتاحة التدريب و تسيير المحتويات الخاصة لكل فئة من فئات السكان .

- زيادة عدد المساحات العامة في المجتمعات المحلية زيادة كبيرة منها مقاهي الانترنت و المدن التكنولوجية والمراكز العلمية.

- توسيع الخدمة الشاملة لتشمل النفاذ إلى الانترنت

المحور الرابع: دفع الاقتصاد الرقمي : هناك العديد من الحوافز التي من شأنها تشجيع إنشاء الشركات التي تهتم بالمضامين المحلية من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و لا يتجسد هذا إلا من خلال :

¹ - سامية يتوجي ، أطر رقمنة الإدارة العمومية في " مشروع الجزائر الالكترونية 2013 "، ص 6.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة و المؤسسات الذي بدأ ضمن إطار عملية وضع إستراتيجية الجزائر الالكترونية لعام 2013.¹

- خلق الظروف الملائمة لإبراز الكفاءات العلمية و التقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات و الخدمات و التجهيزات
- توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات نحو التصدير.

المحور الخامس: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة، و في هذا السياق تم وضع أهداف تتعلق الجوانب التالية :

- تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.
- تأمين الشبكات .
- نوعية خدمات الشبكات.
- التسيير الفعال لاسم نطاق "dz"²

المحور السادس: تطوير الكفاءات البشرية : و في هذا السياق تم وضع أهداف تخص الجوانب التالية :

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
- تلقين تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لجميع الفئات الاجتماعية

المحور السابع: تدعيم البحث و تطوير الابتكار و تشمل الأهداف الخاصة في هذا الصدد:

التنظيم و البرمجة نتائج البحث و حشد الكفاءات و تنظيم نقل التكنولوجيا و المهارات.

المحور الثامن: ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني:

و يتمثل الهدف الرئيسي في تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة الحكومة الالكترونية و بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم .

¹ - عنتر عنتر جوهر، "إسهامات مشروع سير ريف cyber rif في تقليص الفجوة الرقمية الجغرافية بالجزائر: بلدية بني درقون ولاية غيليزان نموذجا"، مشروع ماجستير في تخصص تقنيات التوثيق و مجتمع ، جامعة وهران أسانيا، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، 2014/2015، ص ص129-130

² - المرجع نفسه ، ص 131 .

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

المحور التاسع: الإعلام والاتصال: و يتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور في دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين معيشة المواطن و التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للبلد¹ وفي هذا السياق، تم تحديد الأهداف التالية :

- إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.
- إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي .

المحور العاشر : تميم التعاون الدولي :

و يتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في امتلاك التكنولوجيات و المهارات و كذا إشعار صورة البلد، و يتفرع الهدف الرئيسي إلى هدفين خاصين هما :

- المشاركة الفعالة في الحوار و المبادرات الدولية .
- إقامة شراكات إستراتيجية بهدف امتلاك التكنولوجيات و المهارات .

المحور الحادي عشر : آليات التقييم و المتابعة :

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات متابعة و تقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية من جهة، و بإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " الجزائر الإلكترونية " من جهة أخرى ، و يتفرع الهدف الرئيسي إلى هدفين خاصين هما :

- إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات النوعية.
- إعداد قائمة مؤشرات ملائمة .

المحور الثاني عشر : إجراءات تنظيمية :

يستلزم تنفيذ استراتيجية تطوير المجتمع دعما مؤسساتيا هاما ، يأخذ بعين الاعتبار الطابع المتعدد الأبعاد لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

¹ - الهادي بوقلقول ، المرجع السابق ، ص49.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في وضع تنظيم مؤسسي متناسق ، يتمحور حول ثلاثة مستويات التوجيه و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ ، و سيضمن هذا التنظيم الفعلي للمخطط الاستراتيجي الطموح " الجزائر الالكترونية " بفضل تأطير فعال و متابعة دائمة و تنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين في هذا الصدد ثم وضع أهداف¹.

التي تخص الجوانب التالية :

- تدعيم الانسجام و التنسيق وطنيا بين القطاعات .
- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات و الهيئات المتخصصة .

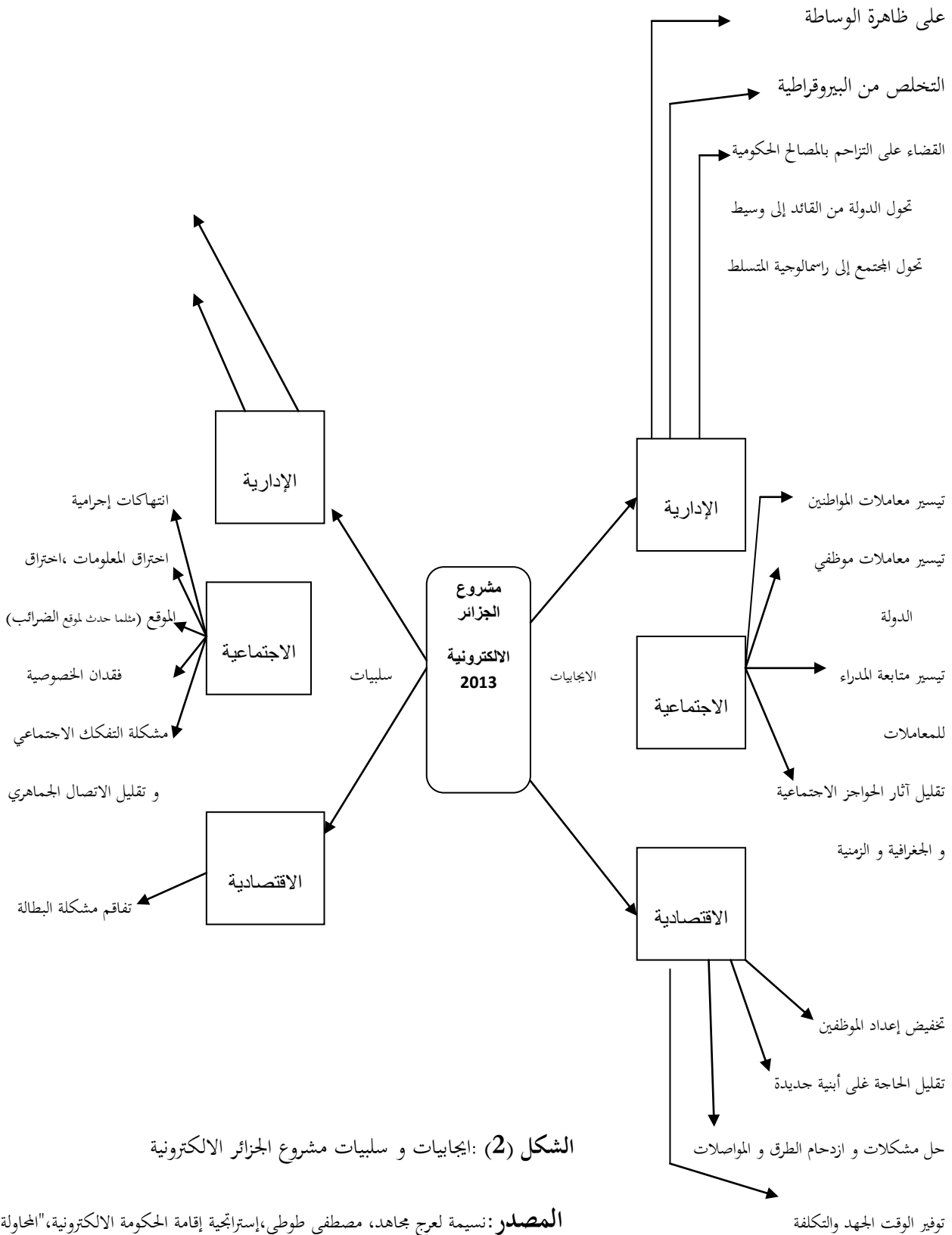
المحور الثالث عشر : الموارد المالية :

يستلزم تطبيق استراتيجية " الجزائر الالكترونية " موارد مالية معتبرة يستحيل توفرها من مصدر واحد ، و بالتالي لا بد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلال جيدا، كما أنه يجب أن تكون الإجراءات التشريعية أو التنظيمية أو المالية ، مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن ، و كما يتطلب الأمر أيضا ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و يحدد برنامج ميزانية إستراتيجية " الجزائر الالكترونية " و فق المراحل التنفيذية المرتقبة ، و سيتم عرضه إلى غاية استكمال مع تدقيقه بصفة شاملة على مدى الفترة 2009-2013².

¹ -الهادي بقلقول، المرجع السابق، 50.49.

² - المرجع نفسه، ص 50.49.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.



الشكل (2): إيجابيات و سلبيات مشروع الجزائر الإلكترونية

المصدر: نسيمه لعرح مجاهد، مصطفى طوطي، إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية، "المحاولة

توفير الوقت والجهد والتكلفة

الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الثالث، جوان 2016، ص222.

المبحث الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

لقد ترتب عن التطورات العالمية الحاصلة وانتقال العالم إلى مرحلة جديدة من التحولات والعلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي فرضها عصر العولمة، الثورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول نحو اقتصاد المعرفة القائم على المعلومات وسرعة الحصول عليها، الذي يطلب بدوره تحولا في مفهوم الخدمة العمومية، بالانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في ظل الحاجة الملحة على خدماتها.

وعلى اعتبار أن مساندة هذا التطور ليست بالأمر اليسير بالنسبة للجزائر كما هو الحال للكثير من حكومات الدول النامية، إلا أن ذلك لم يمنعها من تبني برنامج الإدارة الإلكترونية، والسعي نحو إعداد إستراتيجية ووضع بوابة الكترونية على شبكة الانترنت و تقديم بعض الخدمات للمواطنين، رغم كل العقبات التي تواجهها وسعي الحكومة لتجاوزها.

المطلب الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

- إحصائيات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

بداية يجب التنبيه إلى غياب الإحصائيات الدقيقة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال سواء من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال CNPTIC أو من طرف سلطة الضبط للبريد والمواصلات اللاسلكية (ARPT)، ويمكن القول في هذا الصدد أن الجزائر حققت قفزة نوعية في مجال الهاتف خاصة منه المحمول، حيث بلغت الكثافة الهاتفية 92.42% بالنسبة للهاتف المحمول في حين تبقى نسبة هذه الكثافة متدنية جدا بالنسبة للهاتف الثابت في حدود 8% و فيما يتعلق بالانترنت تبقى تسير بخطى محتشمة، حيث تقدر نسبة المستخدمين بحوالي 2.5% بالنسبة لكل 100 ساكن و هي نسبة تبقىها بعيدة عن بلوغ مجتمع المعلومات.¹

في الوقت الذي يعرف العالم تحولات كبرى في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبحت الجزائر مطالبة بالارتقاء حسب وتيرة هذه التغيرات للتوافق مع مستوى متطلبات هذه التكنولوجيا الحديثة، ولتجعل من تكنولوجيا الإعلام والاتصال أداة قوية في التنمية الاقتصادية، لقد نجح في هذا الإطار الإعلان الرسمي للنهوض بهذا القطاع

¹ - الهادي بوقلول، المرجع السابق، ص 47.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

وابتداء من سنة 2000¹ فقد صنفت الجزائر على أنها البلد الثالث الأكثر دينامية في العالم من طرف الهيئة الدولية للاتصالات التي تعتبر أعلى هيئة دولية في مجال الاتصالات كما تم ترتيبها من البلدان التي أنجزت تقدما كبيرا في مجال تطوير تكنولوجيا الإعلام و الاتصالات و المعلومات. فهي كالتالي :

1- اشتراكات الانترنت الثابتة :

تمثل مجموعة عدد الاشتراكات في النفاذ إلى شبكة في الانترنت (السلكية) الثابتة و تشمل الاشتراكات في الاتصال الهاتفي و مجموعة الاشتراكات في النطاق العريض السلكي (الثابت).

1-1- اشتراكات الاتصال الهاتفي: من خلال هذه الطريقة يمكن الاتصال بالانترنت عن طريق خطوط الهاتف الثابت أي عدد الاشتراكات في شبكة الانترنت عن طريق مودم و خط هاتفي ثابت و هو ما يتطلب أن يقوم المودم بطلب رقم هاتف عند الحاجة إلى النفاذ إلى الانترنت.²

1-2- اشتراكات النطاق العريض الثابت: وهي اشتراكات في شبكة الانترنت عريضة النطاق (السلكية) الثابتة عن طريق النفاذ عالي السرعة إلى شبكة الانترنت العمومية توفير بروتوكول التحكم في الإرسال ، بروتوكول الانترنت (ip / tcp) بسرعات في اتجاه المقصد الأكبر من مساوية 256 kbit . ويمكن أن يشمل كذلك الاشتراكات في المودم الكلي و خط المشترك الرقمي، DSL و الألياف الممتدة إلى المنازل و المباني و غير ذلك من الاشتراكات في النطاق العريض السلكي الثابت³ ADSL و hDSL و wimax.

2-الهاتف النقال: فيما يخص الهاتف عرف هذا المجال في توسعا كبيرا من خلال المنافسة الحادة لثلاث متعاملين في السوق الجزائرية djezi , mobilis , ooridoo، حيث بلغ عدد المشتركين حوالي 45 مليون مشترك مع توفير عروض متنوعة و بأسعار تنافسية.

¹ - انظر إلى وزارة الصناعة و المناجم الوطنية للتطوير و الاستثمار: قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تحديث أفريل 2019، www.andi.dz، 2019/04/26.

² - حسن شنيبي، "واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر دراسة - مقارنة"، ملخص عن مذكرة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، كلية الاقتصاد و التجارة و علوم التسيير، <http://reves.univ-ouargla.dz>، اطلع عليه 26 أفريل 2019.

³ - www.audi.dz.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

وقد عرفت خدمة الهاتف النقال بالجزائر عرفت استعمال تكنولوجيا الجيل الثالث 3G منذ 2014 و التي تم تعميمها تدريجيا في جميع أنحاء الوطن ، و مع دخول عام 2016 ، ثم إطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع 4G ذات التدفق العالي التي سمحت بتسهيل الحياة الرقمية للمؤسسات و المواطنين .¹

¹ -- انظر إلى وزارة الصناعة و المناجم الوطنية للتطوير و الاستثمار :قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تحديث أبريل 2017، WWW.andi.dz، أطلع عليه بتاريخ 2019/04/26.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

المطلب الثاني: أفاق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

1- أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات اليوم من الأمور الضرورية و الحتمية التي لا بد منها سواء عالميا أو حتى على المستوى الوطني و ذلك طبعاً لما لها من تأثيرات على مختلف مناحي الحياة سواء في التجارة ، الاقتصاد ، الثقافة ، الصحة ، التعليم إلخ و لهذا وجب مواكبة التطورات الحاصلة في المجال و تجنب التخلف عن هذا الركب .

2- تعتبر وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال قطاعاً عمومياً و المسؤول الأول عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بالجزائر بمساعدة كل الفاعلين من قطاع خاص و مجتمع مدني ، و من خلال الواقع المعاش و المبادرات التنموية في المجال نرى أن الجزائر سارت و مازالت تسير صوب نشر هذه التكنولوجيا في البلد ، كما لا يمكن التغاضي عن الانجازات المحققة لحد الآن في مختلف القطاعات بفضل إدخال هذه التكنولوجيا .

3- تندرج هذه المبادرات ضمن مشروع الحكومة الالكترونية EAlgerie الذي يسير بخطى واضحة في العديد من الجوانب تهدف بالأساس إلى تقريب الإدارة من المواطن و ضمان الفعالية في تقديم الخدمات .

4- لم يتم إعطاء نسبة تقويم في مشروع الجزائر الالكترونية .

5- مشروع الجزائر الالكترونية أو غيره من المشاريع يتطلب تضافر الجهود بين كل الفاعلين في هذا القطاع من سلطات عمومية و مجتمع مدني ، و كذا أصحاب المصلحة و لما لهذا التضافر مع انعكاسات إيجابية على رفع وتيرة إنجاز هذه المشاريع و من ناحية الدعم المالي المقدم لها و بالتالي ضمان تنفيذ المبادرات المقترحة على أرض الواقع.

6- في الإطار وحب التنويه على أن هناك نوعاً من التضافر و الاستثمار ، و لو كان بسيطاً في المجال من طرف العديد من الشركات و على مختلف الأصعدة : سواء بشرية أو مادية أو حتى من حيث الوسائل .

7- سجلت الجزائر مرد ودية أكبر في التعاملات الرقمية مؤخراً خاصة في القطاعات الأكثر حيوية بهدف تفعيل الخدمات الإدارية مثل رقمنة سجلات الحالة المدنية ، رقمنة سجلات السوابق العدلية ، شبكات الربط بين المستشفيات في المدن الكبرى مثل وهران ، العاصمة و قسنطينة.¹

¹ - عنتر عنتر جوهر، المرجع السابق، ص ص 182-183.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

8-9- من أهم أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية Ealgerie هو إتاحة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لكل مواطنين و عبر كافة القطر الوطني ، جاء هذا الفضاء على فجوة رقمية بكافة مستوياتها و لكن أخطرها الفجوة الرقمية الجغرافية بين المدن الكبرى و الأرياف بالجزائر التي جاءت على أثر دعم التوازن و التكافؤ في توزيع البنى التحتية بين المدن و الأرياف ، بالإضافة إلى قلة الاهتمام بتجسيد المشاريع التنموية في المناطق الريفية مما ساعد على بروز هذا النوع من الفجوات داخل البلاد .¹

¹ - عنتر عنتر جوهر ، المرجع السابق ، ص ص 182-183 .

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

المطلب الثالث : مؤشرات نجاح نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر .

تبنّت الجزائر في مطلع القرن الحالي سياسة أكثر انفتاحا في مجال البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية من خلال إصدار القانون رقم 03-2000 المتضمن قانون البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و ترسانة من النصوص التطبيقية التي جاءت بتنظيم جديد للقطاع ، يسمح بولوج متعاملين خواص في مجال إنشاء و استغلال الشبكات العمومية و الخاصة مانحا الفرصة لتوفير خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة¹.

ودفعت الاستراتيجية الإلكترونية بفضل الانترنت ذى التدفق السريع الهاتف الثابت من خلال بلوغ أكثر من 70000 كلم من شبكة الألياف البصرية و هي تكنولوجيا تسمح بربط أسرع بـ 5 مرات من الأسلاك النحاسية من 20 ميغا أوكتي إلى 100 ميغا أوكتي ، و إضافة إلى الألياف البصرية عملت الجزائر على تحسين انترنت الهاتف النقال من خلال إطلاق الجيل الرابع 4 في سنة 2016 ما يسمح بتدفق أسرع بـ 10 مرات مقارنة بالجيل 3 المتوفر من ثلاث سنوات و يسمح الجيل الرابع 4 بتحميل أسرع المضامين و إرسال أفضل من هاتف ذكي أو لوحة إلكترونية ، ولهذا سيكون من السهل جدا مشاهدة الفيديوهات بجودة عالية و الاستماع إلى المحتويات الصوتية و تحميل الصور و الملفات ذات الحجم الكبير ، و يندرج مشروع إطلاق الجيل الرابع ضمن أولويات السياسة الوطنية إلزامية لعصرنة إدارة و جعلها أكثر قربا من المواطن و مرفق عام و يضمن خدمات بسيطة و ذات جودة عالية.²

-إستراتيجية الجزائر 2013 تدخل في إطار تطوير المجتمع الجزائري القائم على العلم و المعرفة مواكبة للتحويلات العميقة و السريعة التي يعرفها العالم ، حيث جاء لتشمل جميع الميادين المعنية بالسياسة العمومية لتطوير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و هذا نتاجا لاجتماعات تحضيرية مكثفة على مدى ستة أشهر و بمشاركة ممثلين من معظم الدوائر الوزارية و المؤسسات المعنية بهذا المجال ، مبيّنة أن وضع الإدارة الإلكترونية حيز التنفيذ من شأنه إعطاء طريقة في الحكومة أكثر فعالية و أكثر شفافية ، من خلال تقديم خدمات إلكترونية يمكنها تسهيل العلاقات المتبادلة التي تربط المواطنين و المؤسسات بالإدارة العمومية.³

¹ - زهوية بوراس ، أحمد بوشارب ، مدى نجاعة العمل الإداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الإلكترونية ،المجلة الجزائرية للعلوم و السياسات الاقتصادية " العدد 2014/05 ، ص 25 .

² - فاطيمة سايح ، "الإدارة الإلكترونية " آلية لتطوير الخدمة العمومية ، المحلّة مع الإشارة إلى حالة الجزائر ، مجلة نماء للإقتصاد و التجارة ، ص 78.

³ - زهرة بوراس ، أحمد بوشارب ، المرجع السابق ، ص 26 .

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

المبحث الثالث : الإدارة الإلكترونية من خلال تجربة قطاع البريد و المواصلات

المطلب الأول : نظرة حول قطاع البريد و المواصلات .

أولا :إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات .

في إطار التحول و التقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم ، وجدت الجزائر نفسها أمام تحديات كبيرة و هي مرحلة حساسة من تطورها التاريخي ، المرحلة التي تميزت بالإصلاحات و التغيرات السياسية و الاقتصادية و ما تبع ذلك من تغيرات اجتماعية ، و ما تطلب من إصلاحات في التشريعات و التنظيمات و الهياكل التسييرية ،

وبعد قطاع البريد والمواصلات واحد من أهم القطاعات التي تطلب إعادة هيكلتها فصد التجاوب مع المتغيرات الحاصلة على المستوى العالي إلى جانب القيام بمشاريع التجديد و التجهيز بالوسائل التكنولوجية المتطورة و توسيع شبكة الاتصال الرقمية ، وفي هذا الصدد تم بتعديل قانون 75/89 الصادر ب:30 ديسمبر 1975 و المحدد و المتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 2000/03 الصادر بتاريخ: 2000/08/05 و المحدد لقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية تم إنشاء وزارة البريد و التكنولوجيا الإعلام و الاتصال بعد ذلك ثم الفصل بين خدمتي البريد و المواصلات¹ ، وقد حاول القانون الصادر في أوت 2003 الحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، وذلك بإنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماديا ومتعاملين يتكفل أحدهما بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية، والآخر بالاتصالات وفقا للآتي :

أ- بريد الجزائر : تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري (EPIC)

ب- اتصالات الجزائر : هي مؤسسة عمومية اقتصادية (EPE) شركة ذات أسهم .

ج- سلطة الضبط : إن لأهمية فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة الخاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها² .

أ-بريد الجزائر: مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تأسست بعد إعادة هيكلة قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بموجب القانون 2000 -03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد

¹ - تقرير حول قطاع البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال ، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، المديرية الولائية -عين الدفلى ، ، WWW.wilaya.andefla .andefla .اطلع عليه يوم 26 أبريل 2019، ص3.

² - عبد الكريم عاشور ، المرجع السابق ، ص137.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية بحيث تم إنشاء بريد الجزائر بموجب المرسوم 02/43/المؤرخ في 14 جانفي 2002 كما أن مؤسسة بريد الجزائر ملزمة بتقديم خدمات عمومية عبر كامل التراب الوطني ، وهي مطالبة بضمان استغلال و توفير الخدمات البريدية و المالية .

أ/1- بريد الجزائر بالأرقام :

- الكثافة البريدية مكتب بريد لكل 10587 نسمة .
- أكثر من 18 مليون حساب بريدي جاري .
- 45610144 معاملة على الموزع الآلي للأوراق النقدية
- 7492508 مليار دينار جزائري لبطاقة الحساب البريدي الجاري .
- 46120 مليار دينار جزائري من الأموال المتداولة .
- 207 مليار دينار جزائري من المعاملات النقدية .
- 401 مليون حساب دفتر توفير و احتياط .
- 184 مليار دينار جزائري من معاملات الحساب البريدي الجاري .
- 365260923 معاملة حساب بريدي جاري .
- 1760 موزع آلي للأوراق النقدية .¹

أ- اتصالات الجزائر :

اتصالات الجزائر مؤسسة ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100 % و هي المتعامل التاريخي في سوق الحلول الشبكية و خدمات الاتصالات (الهاتف الثابت ، اللاسلكيإلخ.²

نص قرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت عن استقلالية قطاع البريد و المواصلات حيث تم بموجب إنشاء مؤسسات اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر ، إذ و بعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم تنشط في مجال الاتصالات ، مستقلة في تسييرها و تجسيد

¹ - [http : www.mpttn .gov.dz /Algérie -poste](http://www.mpttn.gov.dz/Algérie-poste) اطلع عليه يوم 27 أفريل 2019 .

² - مختارة شبيخي ، "مدى فعالية الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية من خلال انتهاج سياسة إعلان - دراسة حالة" اتصالات الجزائر" وكالة سعيدة ، مذكرة دكتوراه تخصص تسيير الدولي للمؤسسات ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة أبي بكر بلقايد ، سعيد 2012/ 2013 ، ص 125.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

الإطلاق الرسمي لمجموعة اتصالات الجزائر في 01 جانفي 2003 لتبدأ الشركة في إتمام مسارها الذي بدأته منذ الاستقلال.¹

ب/1- خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر :

1- تسويق خدمات الاتصالات التي تمكن من نقل و التبادل الصوتي و الرسائل المكتوبة و البيانات الرقمية ، والإعلام السمعي البصري .

2- تعمل على تطوير و تنمية و استغلال الشبكات العمومية

3- تعمل على وضع و تنمية و استغلال الاتصالات المحلية مع جميع المتعاملين في الشبكة

ب/2- أهداف شركة الاتصالات :

اتصالات الجزائر تعمل في عالم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بأربع أهداف هي :

1-زيادة في نسبة العرض بالنسبة للخدمات الهاتفية و تسهل ولوج خدمات الاتصالات و ذلك للوصول لعدد أكبر من المستعملين و بالخصوص المناطق الريفية .

2-زيادة و تنمية في جودة الخدمات المعروضة و سلسلة أو مجموعة التشكيلات المقدمة ، و جعلها أكثر تنافسية في مجال خدمات الاتصالات.

3-تطوير شبكة وطنية محلية للاتصالات ، مرنة و موصولة بطرق الإعلام .

4-المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برنامج تطوير مؤسسة الإعلام و الاتصال في الجزائر و تتمحور نشاطاتها حول : -تمويل مصالح بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة و المعطيات الرقمية .

-تطوير واستمرار و تسيير شبكات الاتصالات العامة و الخاصة.

-إنشاء و استثمار و تسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.²

¹ - WWW.wilaya.andefla .dz اطلع عليه يوم 26 أفريل 2019 ، ص 22.

² - مختارة شيخي، المرجع السابق، ص126.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

ت-سلطة ضبط البريد و الاتصالات الإلكترونية:

تعتبر سلطة ضبط البريد و الاتصالات الإلكترونية (ARPLE) و المسماة سلطة الضبط و هي هيئة مستقلة لبريد و الاتصالات الإلكترونية ، تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تم إنشائها في إطار قانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1421 هـ الموافق ل 05 أوت سنة 2000 المعدل و المتمم يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية ، و الذي ألغى بالقانون 18-04 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 هـ الموافق ل سنة 2018 ، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و الاتصالات الإلكترونية ، الذي حدد إنشاء سلطة ضبط سوقي البريد و الاتصالات الإلكترونية في المادة 11 منه .

ت/1- مهام السلطة الضبط : ترد مهام سلطة ضبط في المادة 13 من القانون المذكور و تشمل ماييلي :

- السهر على وجود منافسة فعلية و مشروعة في سوقي البريد و الاتصالات الإلكترونية ، باتخاذ كل التدابير لترقية أو استعادة المنافسة في هاتين السوقين.
- السهر على تجسيد تقاسم منشآت الاتصالات الإلكترونية في ظل احترام حق الملكية .
- تخصيص الذبذبات لمعاملتي شبكات الاتصالات الإلكترونية المقترحة للجمهور في الحزم التي تمنحها لها الوكالة الوطنية لذبذبات و مراقبة استخدامها.
- إعداد مخطط وطني للترقيم و دراسة طلبات الأرقام و منحها للمتعاملين.
- منح التراخيص العامة لإنشاء و استغلال شبكات الاتصالات الإلكترونية و توفير خدمات الاتصالات الإلكترونية و تراخيص الشبكات الخاصة ، وكذا تراخيص تقديم خدمات أداءات البريد.
- المصادقة على تجهيزات البريد و الاتصالات الإلكترونية طبقا للمواصفات و المعايير المحددة عن طريق التنظيم .
- الفصل في النزاعات التي تنشأ بين المتعاملين و المشاركين.
- الحصول من المتعاملين على جميع المعلومات الضرورية للقيام بالمهام المخولة.¹

¹ - الجمهورية الجزائرية الشعبية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية التكنولوجيا الرقمنة، <http://www.mptt.ngov.dz> اطلع عليه يوم 26 افريل 2019.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر :

سنتناول ذكر مختصر لمهام بعض المصالح :

*الرئيس المدير العام (P.D.G): هو رئيس المجلس الإدارة و يعد المسؤول عن الأعمال القائمة حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المتخصصة و من مهامه السهر على :

-الحفاظ على حصص السوق .

-تطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة .

-تطوير التسويق العلمي .

-السهر على تطبيق البرامج الموافق عليها و التنسيق بين المصالح .

-مراقبة تسيير النشاطات المختلفة في المؤسسة من خلال التقارير التي تصدر عليها المصالح المختلفة .

-النظر في الاقتراحات المقدمة .

-المحافظة على التسيير الحسن و العادي للشركة.

*مديرية التخطيط (I D T) information des donées techniqes :ونحصر مهامها فيمايلي :

-التغذية الإعلامية العامة.

-تطبيق المهام الموكلة عند طلب رئيس العام .

-التنسيق بين المديرية عبر المعلوماتية .

-الإطلاع على كل ما يخص الفواتير من تلخيص أو تخلص أو تعطلات أو ما شابه ذلك¹

* المفتشية العامة : inspection générale و تكون تحت رقابة مباشر للمدير و هي مكلفة بـ:

-مراقبة قاعدة الأعمال السنوية .

¹ -مختارة شيخي،المرجع السابق، ص ص128.129.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

- تنفيذ المهام المفاجئة للتفتيش بطلب من المدير العام شخصي.

- القيام بتحقيقات في حالة ظهور أي مشكلة في الشركة .

- تنسيق و متابعة و مراقبة مصالح المفتشيات الإقليمية .

- تطبيق المخطط السنوي الجهوي بموافقة المدير العام .

*مديرية الطاقة و المحيط : (DEE) وهي مكلفة بكل ما يخص الطاقة المستعملة من طرف الشركة بالإضافة إلى دراسة المحيط العام .

* مديرية الموارد البشرية (DRH) و هي تعتبر العمود الفقري للشركة من مهامها :

-إعداد الدراسات و إنشاء و الإحصائيات و متابعة مؤشرات التسيير .

-المشاركة في إعداد المخططات التنموية مع الأخذ بعين الاعتبار تسيير المال و الكفاءات .

-إنشاء مخططات و برامج التكوين و تنشيطها وفقا لوضعها العلمي .

-تسيير أنظمة المكافآت و التحفيزات .

* مديرية المالية و المحاسبة (DFC) و هي مكلفة بـ:

- تقديم المساعدة للهيكل العلمية .

- تنشيط التسيير المحاسبي و المالي للشركة .

-تسيير الميزانية و الجباية.¹

-إعداد وضع القواعد و الإجراءات و السهر على تطبيقها .

* مديرية الإدارة العامة للإمدادات (DGAL) و تقوم بـ:

-معالجة النصوص التنظيمية لتنشيط أنظمة الشركة .

¹ -مختارة شيخي، المرجع السابق ، ص ص130.129.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

- المحافظة على هياكل الشركة و معالجة المسائل القضائية .

- تسيير و حماية الذمم المالية ، و إعادة تسجيل الملكية و إعادة الملفات العقارية .

المستوى الأول : المديرية العامة للمؤسسة و هي مقسمة إلى خمسة مديريات مركزية و المكونة من :

- مديرية تخطيط و تنظيم الإعلام .

- مديرية المالية .

- مديرية التسيير التقني لشبكات الاتصالات.

- مديرية الموارد البشرية .

- مديرية الإدارة العامة .

فرعين مركزين :

- فرع التسويق و تسيير النوعية.

- فرع تطوير شبكات الاتصالات .

المستوى الثاني: المديريات الإقليمية للاتصالات عدد بلغ ثمانية و هي مكونة من :

- عدة وحدات علمية للاتصالات .

- فريق عمل مكون :خمس مديريات فرعية .

- مفتشية جهوية .

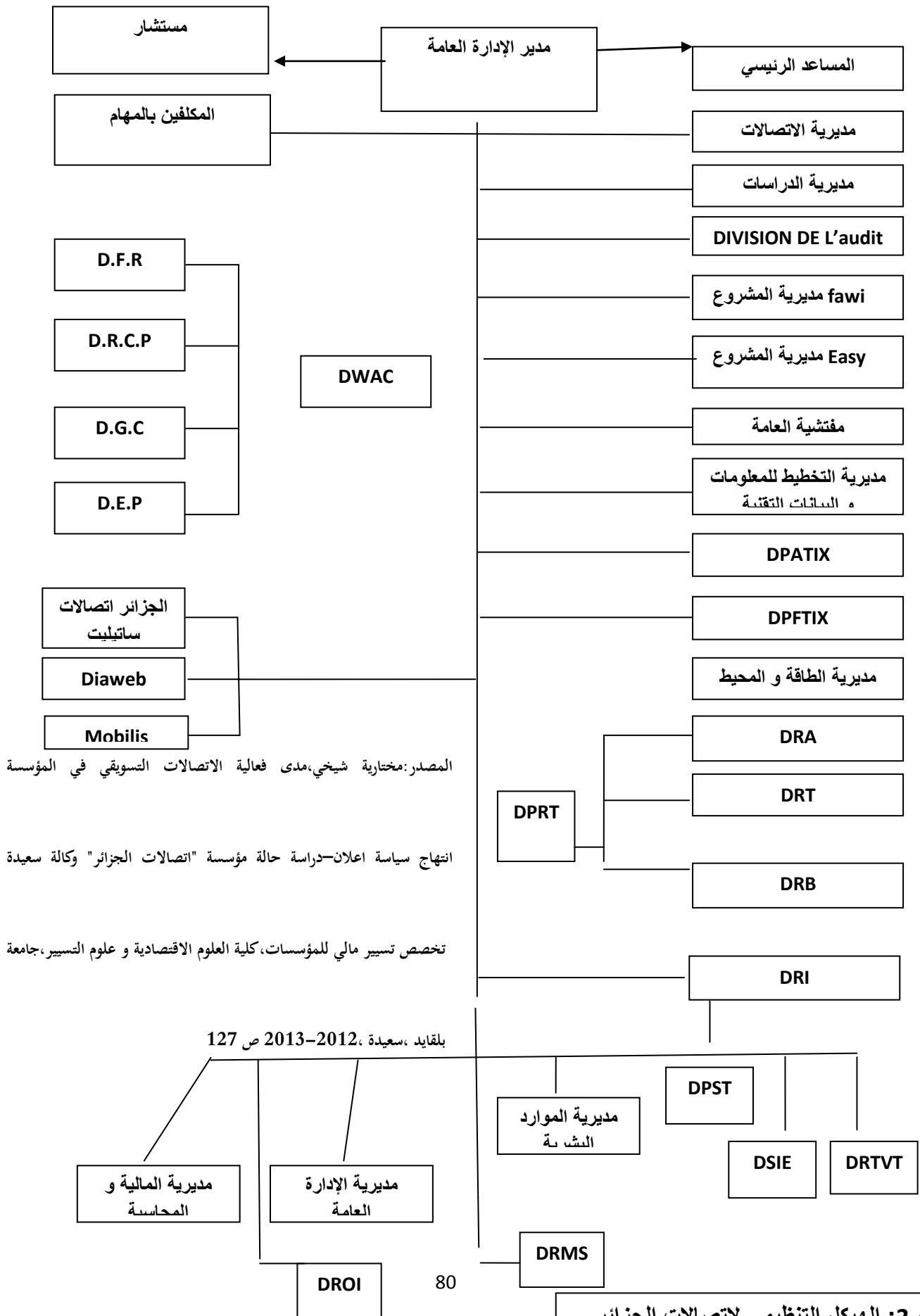
المستوى الثالث: الوحدات العلمية للاتصالات بعدد ثمانية و أربعون أي واحد في كل ولاية و هي مكونة من :

- مركز علمي :مركز الاتصالات الهاتفية ، وكالة تجارية CECLI و خدمات أخرى

- فريق عمل مكون:خمس مديريات فرعية¹

¹ - مختارة شيخي، المرجع السابق، ص 130.131.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.



الشكل 3: الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

الهيكل التنظيمي لقطاع البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و تكنولوجيا الرقمنة: تتكون وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و تكنولوجيا الرقمنة من الديوان - الأمانة العامة - المفتشية العامة .

الهيكل المركزي :

- المديرية العامة للاقتصاد الرقمي : وتنقسم المديرية العامة للاقتصاد الرقمي إلى مديريتين : تتكفل إحداها بتطوير الاقتصاد الرقمي فيما تهتم الأخرى بالإحصاء و الدراسات و الاستشراف و تتمثل هذه المهام في وضع سياسة وطنية من أجل تعزيز الاقتصاد الرقمي و تطويره.
 - المديرية العامة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال : و تعتمد في أداء مهامها على مديرية تطوير و متابعة المنشآت الأساسية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
 - مديرية لاتصالات اللاسلكية و التجهيزات الحساسة للمواصلات السلكية و اللاسلكية - المديرية العامة لمجتمع المعلومات :
 - مديرية تنمية مجتمع المعلومات التي تتمثل مهمتها في اقتراح و تنسيق الإجراءات الإلزامية إلى بناء مجتمع المعلومات الجزائري و السهر على تطويره .
 - مديرية تطوير و تأمين النظم المعلوماتية التي تتمثل مهمتها في اقتراح و تنسيق السياسات لتأمين النظم المعلوماتية للقطاع.
 - مديرية إدارة الوسائل : لها ثلاث مديريات فرعية
 - المديرية الفرعية للوسائل العامة
 - المديرية الفرعية للميزانية و المحاسبة
 - المديرية الفرعية للصفقات العمومية
- * مديرية البريد: تتكون مديرية البريدية من ثلاثة مديريات فرعية:
- المديرية الفرعية لتطوير نشاطات البريد
 - المديرية الفرعية لتطوير الخدمات المالية - المديرية الفرعية للدراسات و اليقظة و تقييس نشاطات البريد¹

¹ -[https:// www.mpttn .gov.dz/az/](https://www.mpttn.gov.dz/az/)

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

- مديرية التعاون: تعتمد مديرية التعاون و العلاقات الدولية في أداء مهامها على مديرية فرعية لتعاون المتعددة الأطراف .
- مديرية التنظيم و الشؤون القانونية : تتكون من مديرتين :
 - تتكفل إحدهما بشق التنظيم فيما تهتم الأخرى بالشؤون القانونية .
 - مديرية الموارد البشرية: تعتمد مديرية الموارد البشرية في أداء مهامها على مديرتين فرعيتين تختص أحدهما في التكوين و الأخرى في إدارة و تسير المواطنين.¹

¹ -<http://www.mpttn.dz/> az/.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

المصدر: من إعداد الطالبة: الهيكل التنظيمي لوزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيا الرقمنة

الشكل 4 :



المطلب الثالث: الخدمات الإلكترونية لقطاع البريد و المواصلات

أولاً: بريد الجزائر:

تماشياً مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين، و كسب ثقتهم بالمؤسسة و موازاة مع محاولة عصرنه قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، بشكل يعزز من الثقة و يكرس أفضل النتائج و الانجازات و بالتالي تكرس التأسيس لنظام الخدمات العامة الإلكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر، و يمكن ترجمتها في النماذج الآتية :

1- الشبكات الإلكترونية : و يقوم بتوفير خدمات للزبائن و المتعاملين و هي كل الأجهزة الإلكترونية التي

تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آلياً

1-1 بطاقة السحب الإلكترونية: تمثل السحب الإلكترونية (la carte c c p) بطاقة يتم استعمالها للحصول

على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر ، و التي تعمل مع وجود الشبكات الإلكترونية إذ عن طريقتيها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبكات بريدي أو موزع أوتوماتيكي ، عبر القطر الجزائري ، و يقوم استخدام بطاقة السحب الإلكترونية على : الأمن (sécurité) ، التوفير (disponibilité)، السرعة (rapidité)

واعتماداً على بطاقة السحب المغناطيسية و الموزعات الآلية للنقود توفر مؤسسة بريد الجزائر بعض الخدمات الإلكترونية و التي تتمثل في :

1-2 خدمات السحب : إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين

، التي دعمت العمليات التقليدية .

1-3 خدمات إطلاع على الرصيد : إذا عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص

لكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده و له إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد.¹

¹ - عبد الكريم عاشور ، المرجع السابق ، ص ص 139. 141 .

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

1-4 خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: التي تعد لكل صاحب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملء الاستمارة الإلكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

2- خدمات عبر شبكة الانترنت: اذ توفر شبكة الانترنت خدمات إلكترونية لكل الأفراد والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر والذين يملكون حسابا بريديا جاريا ، إذ لهم إمكانية الإطلاع على رصيد حسابهم البريدي ، اذ يقوم كل متعامل ضمن هذا الشكل من خدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقا من رقم حسابه البريدي CCP .

2-1 خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية : وذلك عن طريق ملء المعلومات الخاصة لكل متعامل بشكل الإلكتروني على شكل استمارة إلكترونية.

2-2 خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال مراجعة لكل عمليات السحب والدفع إلكتروني التي جرت على مستوى بريد جاري معين.¹

إضافة لخدمة الدفع الإلكتروني المتواجدة على مستوى بريد الجزائر انظر الفصل الثاني.

¹ - عبد الكريم عاشور ، المرجع السابق، ص142.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

ثانيا: خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر:

تتمثل هذه المؤسسة في تقديم خدمات الهاتف، الانترنت، الهاتف النقال بالاشتراك وبدون الاشتراك.

أ- **الهاتف الثابت** : وتعني الشبكة الهاتفية المقدمة عبر الخطوط أو الراديو وتقدم المؤسسة هذه الخدمة بعد اشتراك الزبون المؤسسة بهذا الشكل مايلي:

الاشتراك بالشبكة وخدمة الهاتف: تضع مؤسسة اتصالات الجزائر ممثلة بالوكالة التجارية كل الوسائل الضرورية لتمويل الزبون بخدمات الهاتف الثابت، وتمثل هذه الوسائل في إعداد الأعمدة والكابل انطلاقا من مركز الإنتاج للزبون.

رقم الهاتف: يستفيد الزبون من الاشتراك الشبكي للهاتف برقم خاص للهاتف بصفة دائمة ويمكن للمؤسسة تغيير الرقم لضرورة تقنية، ويتم إعلان الزبون مسبقا بذلك.

ب- **الهاتف بدون كابل "wll"**: في إطار تحديد منتجات المؤسسة، قامت اتصالات الجزائر بإنتاج أجهزة هاتفية والتي تسمح للمشارك الاتصال من هاتفه الثابت بدون كابل هذه الأجهزة سهلة التركيب ولا تحتاج إلى أعمدة لوضع الكابل بين المشترك ومركز الإنتاج الهاتفي. والمسماة باللغة الإنجليزية **wireless local loop** وهذا الهاتف يحتوي على المميزات الآتية: يمكن للزبون المشترك التنقل بالهاتف إلى أي مكان داخل شبكة الاتصالات بالوطن، والاتصال بحرية باستعمال بطاريات شحن تستهلك الطاقة الكهربائية.

ت- **الهاتف النقال حسب نظام GSM** : من بين الخدمات يوجد أيضا الاشتراك الهاتفي حسب نظام GSM هذا النظام يسمح للزبون بالاشتراك المسبق الدفع أي مستحقات العقد من جهة ودفع فاتورة الاستهلاك الهاتفي كل شهرين من جهة ثانية ويتم عقد الاشتراك بين الزبون والعمد الإداري.

ث- **الهاتف النقال MOBILIS**: تقدم مؤسسة موبليس خدمات النقال بطريقة تجعل الزبون يتصل بكل حرية ويتمتع مجانا بالعديد من الخدمات ، حيث تتوفر عملية بيع بطاقات الأم لموبليس على مستوى الوكالة ، وتوفر أيضا في عدة نقاط بيعية لهذا المنتج حيث تشرف هذه النقاط البيعية مع الزبون بملء استمارة الاشتراك مباشرة دون الاتصال بالوكالة¹.

كما تحتوي هذه المؤسسة على خدمات أخرى إضافية كالاتصال بالهاتف النقال في إطار توسيع منتجات المؤسسة من بينها:

¹ - مختارة شيخي، المرجع السابق، ص137.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

-بطاقة **mobiposte**: تعتبر هذه الخدمة من أكبر العروض الخاصة بموبيليس والمخصصة للزبائن أصحاب الحسابات البريدية بالمؤسسة بالتعاقد مع مؤسسة البريد والمواصلات .

كما توجد عدة بطاقات من بينها:

- **بطاقة قوسطو** : عرض الدفع المسبق يوفر أفضل تسعيرة للمكالمات والرسائل القصيرة ويقترح عرض موبيل بلوس أقل تكلفة وبهذا سيتمكن المشترك من الإدخال والاتصال بأرقامه المفضلة بأقل تسعيرة.
- **بطاقات موبيل كونترول**: للتحكم في ميزانيتك دون الاشتغال بقيمة الفاتورة، تقترح موبيليس عليك اشتراكات موبيل كونترول.
- **البطاقات المسبقة الدفع** : تستعمل هذه البطاقات عبر الخط الثابت وهذا باستخدام الرقم 1500 وكذلك الهواتف العمومية وتباع في كل الوكالات التجارية ، كما يقوم ببيعها على مستوى الأكشاك متعددة الخدمات التي تقوم بتقديم استمارة اتفاق إلى الزبون.
- **هاتف الثريا** : تعتبر هذه الخدمة من أكبر الاتصالات تطرفي نظام "satellite" و "gsm" حيث تغطي الشبكة كل بلدان إفريقيا الشمالية وأوروبا والجزيرة العربية وصولا إلى الهند ودول غرب الصين. كما تغطي هذه الشبكة الاتصال على مستوى التراب الوطني حيث يمكن للزبون الاتصال من مركز العاصمة إلى مركز المقار كما يستطيع تحويل الفاكسات الخاصة بالبيانات مثل SMS و GPS.
- **خدمة الانترنت** : تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات الاتصال عبر شبكة الانترنت وفق نظام * WWW* إلى الزبائن من خلال مقاهي الانترنت أو الانترنت المنزل وينقسم إلى نوعين:

1- مهني خاص بالحسابات الكبرى.

2- شخصي خاص بالأفراد العاديين.¹

على أهمية ما يقدمه قطاع البريد والمواصلات خدمات الكترونية، كما معنا سابقا، ورغم حرص الحكومة على المضي قدما في تطويره والاستفادة من ثورة المعلومات والاتصال التي أحدثت نقلة نوعية في الخدمات التي يقدمها ، تبقى بعض الخدمات في القطاع تعاني من العديد النقائص، ويبرز بشكل جلي معنا حالة البطاقة المغناطيسية (لتمثيل لا الحصر) التي تمثل الخطوة الأهم في التحول في الخدمة العامة الالكترونية لمؤسسة بريد الجزائر، ومع ذلك فهي تعاني

¹ - مختارة شيخي ، المرجع السابق ، ص138.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

من نقص مسجل في استخدامات هذه البطاقة على مستوى الشبابيك وتعكس ما تعانيه الخدمة الإلكترونية ضمن مؤسسة بريد الجزائر من مشاكل أبرزها:

- مشاكل مرتبطة بانتهاء صلاحية البطاقة المغناطيسية والتي تترجمها شكاوي العديد من المواطنين وفي الأحيان نتيجة تعطل مصالحهم ما يستدعي معاودة الرجوع إلى السحب التقليدي، والتقرب من الشبابيك.
- نقص في تقديم الخدمات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية التي تحدد المبلغ القابل للسحب، وهو ما يعرقل سحب المبالغ كاملة التي يريد الأفراد الحصول عليها في وقت واحد .
- مشكل التغطية الشبكية *problème de réseau* الذي يمنع الموظفين من الوصول إلى خدمات شبكية الانترنت التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر .
- مشكل التغطية الخاصة بالموزعات الآلية للنقود الورقية في العديد من المناطق.
- بالإضافة إلى مشاكل تجديد البطاقات المغناطيسية يسجل إحجام بعض الزبائن غير المبرر تجاه استخدام البطاقات الذكية، من قبل الكثير من المواطنين المالكين لها والتي تعود في اغلب الأحيان إلى بعض التصورات المسبقة حول خدمات السحب المقدمة عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية حيث يستهلك البعض في امن عمليات السحب.¹

¹ -عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص 147.

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات.

خلاصة واستنتاجات:

تناولنا في هذا الفصل واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر فتطرقنا إلى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات وذلك من خلال : تطوير الإدارة الإلكترونية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، الإدارة الإلكترونية من خلال تجربة قطاع البريد والمواصلات وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

انطلقت الجزائر على غرار العديد لسلك هذا النهج الإلكتروني وإرساء مبادئ هذا النظام كبداية لتحقيق عصرنه ومواكبة التطورات الهائلة في هذا المجال لاسيما في سعيها لكسب رضا مواطنيها من خلال خدمات الإلكترونية وتحقيق أعلى مستوى من مستويات تطبيق الحكومة في ظل وجود العديد من العراقيل التي يمكن أن تواجهها.

-رغم العديد من المشاريع التي قامت بها من أجل الوصول إلى مراحل مقدمة من مستويات الجزائر الإلكترونية إلا أنها لم تحقق غايتها وهو انتقال الجزائر الإلكترونية، ومع ذلك يبقى هذا ليس بالأمر السهل ولا بالأمر المستحيل.

-يتطلب الوصول إلى مسعى الجزائر الإلكترونية توجيه ثقافة مجتمعها أولا ثم يكون التحول في الأخير نحو الإدارة الإلكترونية.

نجاح هذا الأمر يتطلب العمل على أكثر من جبهة بحيث يتم:

-توفير البنية التحتية لإدارة إلكترونية .

-تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد ولكي يتحقق ذلك ينبغي توفر شبكة انترنت ذات جودة عالية .

- تطوير التنظيم إداري والخدمات المقدمة والمعاملات الحكومية تدريجيا .

- تنظيم إداري من أجل إدارة إلكترونية أفضل .

-استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج الإدارات القائمة .

- ضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

الخاتمة

يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لتحسين وجودة الخدمة العمومية، إستراتيجية محورية بات على جميع الحكومات التوجه إليها، خاصة بعد ما ترتب عنها من نتائج إيجابية على عمل أجهزة الإدارة العمومية. ولما تعكسه خصائص كالجودة والسرعة لإنجاز المعاملات، وكسر الحواجز البيروقراطية والروتين الذي رافق تأدية الأعمال الإدارية، قبل التحول إلى نمط الإدارة الالكترونية كواحد من مظاهر الاعتماد الواسع على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكاستجابة لرغبات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة وسريعة وذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه.

وفي سعيها للحاق بموكب الدول المتطورة توجهت الجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية (2013) إلى تحديث وعصرنة إدارتها العمومية من أجل الوصول لخدمة عمومية بأفضل الطرق وبأساليب إلكترونية حديثة. وقد شكل تطوير الإدارة الإلكترونية أول محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 ويتعلق هذا المحور بتسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية من خلال إدخال هذه التكنولوجيات الجديدة وتعزيز استعمالها على مستوى الإدارة العمومية.

وثنج هذا المسعى بالتوجه نحو الإدارة الالكترونية وتبني العديد من الخدمات الالكترونية كوسيلة فعالة من أجل تحسين الخدمات العمومية وترقيتها، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية. وتجسد ذلك ميدانيا من خلال العديد من الانجازات كمشروع رقمنة الحالة المدنية، المشروع البيومتری لبطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، الدفع الإلكتروني... إلخ. وهو ما سيعود بالتأكيد بالفائدة على الحكومة التي تسعى لعصرنة إدارتها بتبني نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي سيقرب الإدارة من المواطن، ويختصر عليه الجهد والوقت والتكاليف من جهة، وتقريب المواطن من الإدارة عبر إرساء منظومة إدارية تركز على مبدأ الشفافية وبعيدة عن البيروقراطية من جهة أخرى.

ورغم ما حققته الجزائر من انجازات في طريق عصرنة إدارتها العمومية، وسعيها نحو تحسين الخدمة العمومية بتبنيها نظام الخدمة العمومية الإلكترونية كما مر معنا من أمثلة بخصوص بعض الخدمات الإلكترونية، ودراسة الحالة (قطاع البريد والمواصلات)، تبقى هذه المحاولات محتشمة إذا ما قورنت بدول أخرى عربية كانت (الإمارات العربية المتحدة) أو غربية (الولايات المتحدة الأمريكية)، التي خطت خطوات كبيرة في هذا المجال، حيث يبقى وجود الكثير من العوائق والنقائص ما تعلق منها خاصة بالشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الالكترونية، وما تعلق منها بالثقافة التنظيمية، يحول دون الوصول إلى النتائج المرجوة.

ومن خلال ما تم عرضه في بحثنا هذا تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- أن القرن الواحد والعشرين شهد ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال حملت في طياتها ثورة إلكترونية تمثلت في صور وأشكال متعددة أبرزها ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، وما توفره من خدمات عمومية إلكترونية، شكلت تحولا في المجال الإداري ككل.

- تمثل الإدارة الإلكترونية طفرة نوعية في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية حيث قضت على كل أساليب عمل الإدارة التقليدية القائمة أساسا على التدوين بالورق، وما يرتبط بها من اتصال مباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العمومية، إلى الاتصال الافتراضي وما يقتضيه من استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والشبكات الإلكترونية المختلفة.

- وقد أعطى كل ذلك أهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر لما توفره من فوائد للمتعاملين والمواطنين، فبات ضروريا على كل الدول وبما فيها الجزائر التوجه نحو مواكبة العصر، والعمل على عصنة قطاعها الخدماتي بصفة عامة، بما في ذلك قطاع البريد والمواصلات محل الدراسة، بالتركيز على هذه التكنولوجيات، واستخدام وسائل و أجهزة حديثة وبرامج معلوماتية متطورة.

- يستلزم تطبيق التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، توفر البنية التحتية الأساسية المتمثلة في جملة من المتطلبات الضرورية كتوفير شبكة الاتصالات والحواسيب الآلية، وتوسيع انتشار الانترنت وجودتها، بالإضافة إلى توفير البنية القانونية الخاصة بهذا المجال وإعداد العنصر البشري المؤهل.

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة من خلال إسهامات هذه التكنولوجيا في زيادة يقظة المؤسسة وتنمية علاقاتها مع زبائنها.

- تعتبر الإدارة الإلكترونية مظهرا حديثا في المجال الإداري، وانعكاسا على تطور النظم الإدارية وانتقالها من الأنماط التقليدية إلى الأنماط الإلكترونية. إلى جانب كآنها وسيلة فعالة في تقديم الخدمات الإلكترونية بأقل جهد ووقت، وآلية فعالة لكسر الحواجز البيروقراطية.

- مع ما حققته الجزائر من قفزة نوعية في ما يتعلق بتحسين خدمات إدارتها العمومية كما ذكرنا سابقا، يبقى وجود بعض العراقيل التي تقف عائقا أمام تطوير الإدارة، ومن ثم تحسين الخدمات العمومية، أمرا يستلزم النظر إلى خصوصية بيئة الإدارة العمومية في الجزائر وحل المشاكل الجوهرية التي تعاني منها، ويمكن حصرها في مستويين:

● المستوى الأول: يتعلق بمشكلة التخلف الإداري والسياسي الذي تعاني منه البلاد.

- المستوى الثاني: يتعلق بقناعة المواطنين بأن الفساد منتشر في الأجهزة الإدارية والمحلية والمركزية على حد سواء، ومن الصعب اجتثاثه أو القضاء عليه.
- يبقى التحدي الأكبر الذي يواجهه الجزائر ومشروع الجزائر الالكترونية 2013، هو الضعف الالكتروني الذي عرقل استخدام هذا النوع من التكنولوجيا بصفة معممة، والذي يرجع أساسا إلى قلة الثقافة الالكترونية وضعف التجاوب مع مفهوم هذه الخدم العمومية الالكترونية.
- وقد سعت الباحثة من خلال هذه الدراسة لتقديم مجموعة من التوصيات:
- ضرورة تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة الاتصال وسرعة وتحسين نوعية الخدمة الإلكترونية .
- القضاء على مشكلة الأمية الالكترونية عن طريق نشر الوعي الإلكتروني للعاملين وللمواطنين وتزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد الإدارة الإلكترونية.
- إصدار التشريعات الضرورية وتعديل التشريعات الحالية وتحديثها.
- ضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ويكون ذلك من خلال تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد لكي تحقق شبكة انترنت ذات جودة عالية.
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية تدريجيا من خلال:
- تنظيم إداري من أجل إدارة الكترونية أفضل، وهو ما يتطلب إعادة تشكيل الهرم الإداري وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات.
- استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج الإدارات القائمة.

قائمة المراجع

1. ابن تاج لحمر عباس، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، ط1، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
2. أبوكشك سليمان صالح، نظم المعلومات الإدارية، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
3. بومروان سمية، الحكومة الالكترونية، ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية - دراسة مقارنة - مكتبة القانون الاقتصاد، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2014.
4. الحيت أحمد فتحي، مبادئ الإدارة الالكترونية، دار الحامد النشر والتوزيع، عمان، 2015.
5. زياد الزغيبي جمانة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، ط1، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
6. شنوفي نور الدين، دروس في المناجحت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر.
7. الصيرفي محمد، حامد عيد الغني، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة البحرين، أكاديمية التعليم 2006 .
8. عبد الرحيم عمر، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط1، دار وائل، عمان، 2001.
9. عبد العال محمد ياسر، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة، 2016.
10. عبد المحسن توفيق محمد، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات: مدخل إدارة الجودة الشاملة، ط1، القاهرة 1995.
11. عبيدات محمد إبراهيم، سلوك المستهلك - مدخل استراتيجي، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
12. العطار هاني وجيه، التجارة الالكترونية، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
13. علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات وصناعة والاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، 1990.
14. غالب ياسين سعد، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010.
15. القرني عيد الرحمان المدني، إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، ط1، دار جليس الزمان، 2014.
16. قنديلجي عامر إبراهيم وفاضل السامرائي إيمان، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
17. الكساسبة وصفي، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات (محكم علميا) ، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
18. المحتوى الرقمي بالعربية في نظام الإدارة الالكترونية، إعداد المجلس الأعلى للغة العربية، الجزائر، 2011.
19. مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الإلكترونية (بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية و بطاقات الكترونية)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
20. مسعي محي محمد، ظاهرة العولمة أوهام وحقائق، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999.

21. المعاينة محمد أمين، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات، ط1، دار الإحصاء العلمي، عمان، 2016.
22. الموسى عصام سليمان، المدخل إلى الاتصال الجماهيري ط6، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
23. يوسف مصطفى، اقتصاديات الأعمال الإلكترونية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.

المقالات:

24. بوقلقول الهادي، "مشروع الحكومة الإلكترونية: طموحات كبيرة وإنجاز متواضعة"، مداخلة مقدمة في إطار الملتقى الدولي حول: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة بعض الدول الذي نظمته مخبر تسيير الجامعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية والتعاون مع كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة يومي 13 و14 ماي 2013.
25. جاري فاتح، بن طالبي فريد، شلال زهير، مداخلة بعنوان متطلبات تحقيق حكومة الإلكترونية مع عرض حالة الجزائر، جامعة أحمد بوقرة بومرداس .
26. قروش عسى ، مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية ، مطبوعة بيداغوجية الموجه للطلبة السنة الثانية ماستر تسيير عمومي ، كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018/2017.
- 27 . محمد المحلاوي صالح محمد حسني، دراسة تحليلية لدور النقود الإلكترونية ، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون ، جامعة الإمارات العربية المتحدة نظم يومي 12 -10 ماي 2003، المجلد الأول، دبي.
28. مقناني صبرينة، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة ، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع وزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية الموسوم بعنوان : الحوكمة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية الدوحة قطر، 20/18 نوفمبر 2012.
29. النجار عبد الهادي، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون ، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات المتحدة نظم يومي 21-10 ماي 2003 ، المجلد الثالث ، دبي.
30. واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر- مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الذي نظمته كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة، الموسوم بعنوان : إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات.
31. يتوجي سامية" اطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند والحاج، البويرة

المجلات العلمية:

32. بن أم السعد فتيحة ويحياوي نعيمة، دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية، مجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، العدد 12، تشرين الثاني 2014.
33. بوراس زهرة أحمد، "مدى نجاعة العمل الإداري في الجزائر باعتماد نظام الحوكمة الإلكترونية"، مجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، العدد 2014/05.
34. سايح فاطيمة، "الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نماء لاقتصاد والتجارة.
35. طواهر عبد الجليل، الهواري جمال، "محاولة قياس رضا الزبون جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Netoual دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02-2014.
36. عيدوني كافية وبن حجوبة حميد، "الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق)"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد الثاني، ديسمبر 2017.
37. غزال عادل، مشاريع الحكومة الإلكترونية من استراتيجيات إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013، العدد 34، مارس 2014.
38. قدوري سحر، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة شاملة، مجلة المنصور، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية (جامعة المستنصرية)، العدد 14/خاص / الجزء الأول، 2010.
39. لعجر مجاهد نسيم، طويطي مصطفى، إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية، محاولة الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الثالث، جوان 2016.

المذكرات:

40. بخالد ضالع، "آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة مصلحة اليومترية لبلدية أولاد إبراهيم"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة تسيير الجماعات المحلية، 2018/2017.
41. تارقي يوسف، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية (دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدار"، مذكرة ماستر، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، فرع التسيير تخصص إدارة أعمال، 2017/2016.

42. توامي بعقوب، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار خلال الفترة 2010-2012"، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قاصدي مرياح ورقلة، 2013/2012.
43. حسن الحلبي مؤمن عيد السميع، جودة الخدمات الالكترونية وآثرها على رضا المستخدمين-دراسة حالة على برق بلس، رسالة ماجستير، جامعة الإسلامية، كلية التجارة، محرم/1439هـ-أكتوبر 2017.
44. حمودي زهية، "دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات-دراسة حالة بلدية عشعاشة-مستغانم"-مذكرة ماستر تخصص إدارة اقتصاد، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018/2017.
45. حواش خليفة، الإدارة الالكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر حقوق، تخصص إدارة ومالية، جامعة الخلفة، 2017/2016.
46. خامت سعدي، عجو نورة، "تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر"، مذكرة ماستر جامعة البويرة، الجزائر، 2012/2011.
47. دخيلي عبد الله، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية"، مذكرة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017/2016.
48. عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية"، مذكرة الماجستير في العلوم السياسية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2010/2009.
49. عبايدي حسن، "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية"، مذكرة الماستر، تخصص اتصال في التنظيمات، جامعة العربي التبسي، تبسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016/2015.
50. عمرون يمينة، "الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة بلدية المسيلة 2012/2017"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة وحكومة محلية، المسيلة 2017/2016.
51. عوني نادية، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية"، مذكرة ليسانس تخصص إدارة عامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2015/2014.
52. فضالة حدة، "أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية"، مذكرة الماستر تخصص إدارة الإستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالبويرة 2013/2012.

53. كرامة سميرة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة"، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقوت، مذكرة
ماجستير علوم التجارية وعلوم التسيير، 2010/2011.

54. كشيده حدة، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المواطنين (دراسة حالة بوسعادة 2012-2017)"، مذكرة ماجستير
العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص إدارة وحكاما محلية، المسيلة، 2017/2018.

55. مجموعت خديجة، كمال لغفر وآخرون، "الإدارة الإلكترونية ومبادئ الحكامة الجيدة"، ماجستير متخصص : التشريع ومنازعات
المعلومات والاتصالات الرقمية، جامعة محمد الخامس، كلية العلوم الاقتصادية الاجتماعية، الرباط، 2017/2018.

56. مختار حماد، "تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة ماجستير في العلوم الساسية
والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية و الإعلام، 2007/1428.

57. مختارية شيخي، "مدى فاعلية الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية من خلال انتهاج سياسة إعلان-دراسة حالة
مؤسسة_اتصالات الجزائر" وكالة سعيدة"، مذكرة دكتوراه تخصص المؤسسات كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ابي
بكر بلقايد، سعيدة، 2012/2013.

المواقع الإلكترونية:

http://:www1.worldBNK.org/publicsector/egov/definition.htm-58

اطلع عليه يوم 2019/03/28.

59. شنتي حسن "واقع بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر دراسة مقارنة"، ملخص عن مذكرة الماستر جامعة قاصدي مرباح
، كلية الاقتصاد والتجارة وعلوم التسيير

http://:revues-univ-ouragla.dz طلع عليه يوم 26 افريل 2019.

60. تقرير حول قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، المديرية الولائية يوم 26/افريل/
عين الدفلى 2019w ww.andi.dz

61. الجمهورية الجزائرية الشعبية (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا الرقمنة)
hptt://:www.mpttm.gov.dz.

62. hppt ://mpttn.gov.dz.algerie-poste. اطلع عليه يوم 27 افريل 2019.

63. انظر إلى المقالات نشرت على الموقع [http:// www.startimes.com/?t](http://www.startimes.com/?t) اطلع عليه يوم 2019/03/28

64. انظر مقالات دار جصور، WWW.JOUSSURDZ.COM ، أطلع عليه بتاريخ 2019/03/28.

65 – "مشروع البلدية الإلكترونية سيحدث ثورة حقيقية في نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها"، الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/80>، تم التصفح بتاريخ: 2019/06/17.

الكتب الأجنبية:

66.Eiglier Pierre, E.langeard, La servuction ,édition Ediscience,1980

فهرس المحتوى

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
66	إجبايات وسلبيات مشروع الجزائر الإلكترونية 2013	2
80	الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر	3
83	الهيكل التنظيمي لوزارة والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا الرقمنة	4

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
11-12	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات	1

فهرس المحتويات

الصفحة:

الموضوع:

الإهداء

شكر وتقدير

خطة المذكرة.....

مقدمة:..... أ/ج

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للدراسة.....27-2

تقديم الفصل الأول:.....02

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....15-3

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال 8-3

المطلب الثاني: ملامح التطور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....12-9

المطلب الثالث: خصائص والمزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....15-13

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.....20-16

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية وأنواعها17-16

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية.....19-18

المطلب الثالث مشكلات الخدمة العمومية.....20

27-21.....	المبحث الثالث: ماهية الإدارة الإلكترونية.....
22-21.....	المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية.....
24-23.....	المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية.....
25.....	المطلب الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية.....
26.....	المطلب الرابع: مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية.....
27.....	خاتمة و استنتاجات.....

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كمظهر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المجال الإداري وآلية لتحسين الخدمة العمومية..... 54-29

29.....	تقديم الفصل الثاني:.....
35-30.....	المبحث الأول: انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية.....
31-30.....	المطلب الأول: مرد ودية الخدمة العمومية.....
33-32.....	المطلب الثاني: تقليص تكاليف الخدمة العمومية.....
35-34.....	المطلب الثالث: وضوح الخدمة وسرعة الاستجابة.....
48-36.....	المبحث الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال بعض الخدمات الإلكترونية:.....
41-36.....	المطلب الأول: الدفع الإلكتروني.....
45-42.....	المطلب الثاني: التوظيف الإلكتروني والعمل عن بعد.....
48-46.....	المطلب الثالث: الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.....
54-49.....	المبحث الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية.....

المطلب الأول: جودة الخدمة الإلكترونية.....50-49

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية وتطبيق جودة الخدمة الإلكترونية53-51

54.....خلاصة واستنتاجات

الفصل الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة

حالة قطاع البريد و الاتصالات.....89-56

56.....تقديم الفصل الثالث:

المبحث الأول: تطوير الإدارة الإلكترونية كمحور أساسي لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013.....66-57

المطلب الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.....58-57

المطلب الثاني: أهداف وبرنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.....60-59

المطلب الثالث: محاور مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.....66-61

المبحث الثاني: مؤشرات تكنولوجيا والمعلومات والاتصال في الجزائر.....71-67

المطلب الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.....69-67

المطلب الثاني: آفاق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.....71-70

المطلب الثالث: مؤشرات نجاح نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....72

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية من خلال تجربة قطاع البريد والمواصلات.....89-73

المطلب الأول: نظرة حول قطاع البريد والمواصلات.....76-73

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للاتصالات الجزائر.....83-77

المطلب الثالث: الخدمات الإلكترونية لقطاع البريد والمواصلات.....88-84

89.....	خلاصة واستنتاجات:
93-91.....	الخاتمة.
100-95	قائمة المراجع
102.....	فهرس الأشكال
103.....	فهرس الجداول
107-104.....	فهرس المحتوى.
.....	الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين وجودة الخدمة العمومية من خلال بعض الخدمات الإلكترونية التي تتيحها هذه التكنولوجيا في الإدارة العمومية و المؤسسات فيما اصطلح عليه بالإدارة الإلكترونية فهي بذلك تفتح آفاقا واسعة اتجاه المواطن لتسهيل العبء عليه من خلال :

-تقليل تكاليف الخدمة .

-الدقة والسرعة في إنجاز المعاملات الإدارية.

-كسر الحواجز البيروقراطية.

-مردودية الخدمة العمومية.

وفي الأخير تطرقنا إلى قطاع البريد والمواصلات وعرضنا كذلك مختلف الخدمات الإلكترونية المتواجدة به وكيف ساهم في عصنة الإدارة الجزائرية من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال. الخدمة العمومية . الإدارة الإلكترونية. الخدمة العمومية الإلكترونية

La présente étude a pour but de montrer le grand rôle que joue les technologies de l'information et la communication dans l'amélioration et la qualité du service public, à travers les services électroniques offerts par ces technologies dans l'administration publique et les institutions, ce qu'on appelle la gestion électronique. Ceci permet d'ouvrir de vastes horizons envers le citoyen et faciliter son fardeau, tout cela grâce à :

- La réduction des couts du service
- la précision et la rapidité dans l'exécution des opérations administratives
- briser les barrières bureaucratiques
- le rendement du service public

A la fin, nous avons évoqué le secteur des postes et télécommunication tout en exposant ses différents services électroniques et sa contribution à la modernisation de l'administration Algérienne a travers le projet de l'Algérie électronique 2013.

