



جامعة مولود معمري-تيزي وزو

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر

دراسة ميدانية: في قطاع البريد الوحدة الولائية لولاية تيزي وزو.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسات عامة و
إدارة الجماعات المحلية

إشراف الأستاذة:

العرابي كريمة

من إعداد الطالبة:

سماعيل رزيقة

حمودي جميلة

لجنة المناقشة:

أ-خلفوني فازية.....رئيسا.

أ-العرابي كريمة.....مشرفا.

أ-اعباسن.....ممتحنا.

السنة الجامعية: 2016 / 2017.

الشكر

نشكر الله الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل ، كما نتقدم بفائق الشكر و

منتهمى التقدير لأستاذتنا المشرفة السيدة " لعرابي كريمة" على قبولها و توليها

الإشراف على هذا البحث، و على كل ما أسدته لنا من توجيه و نصح ، و على

مواصلتها تحفيزنا لاستكمال مراحل العمل خلال كل لقاءاتنا معاً طيلة فترة البحث.

الإهداء

إلى سبب وجودي في الحياة منبع الدفء و العنان أمي العنونة حاديمة
فطيمة.

إلى الأب الحبيب الغالي سماعيل عمار.

إلى أخواتي: وردية ، نورة، مليكة، تسعديتة.

إلى إخوتي: محمد، مصطفى، فريد، و علي.

إلى كل من شجعني لمواصلة انجاز هذا العمل.

سماعيل رزيقة.

أهدي هذا العمل إلى: أيي الغالي " علي " أطال الله في عمره.

إلى التي غمرتني بحبها وحنانها و عطفها، إلى من أنارت لي دربي
بالصدق، إلى التي سهرت الليالي من أجل تربيتي، إلى أعز ما أملك في
هذا الوجود أمي الغالية " مليكة " أطال الله في عمرها.

إلى إخوتي: جمال، انيس.

كما أهدي هذا العمل إلى الأستاذة المشرفة " لعرابي كريمة".

إلى كل زميلاتي ليندة ، حفيظة، تسعدية، فريزة، و زملائي .

صودي جميلة .

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى إلقاء الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية, وذلك نظرا للأهمية الإدارية باعتبارها الوسيط بين المواطن و الدولة, و قد ركزنا على موضوع الإدارة الإلكترونية باعتباره الوجه الجديد للإدارة المتطورة و المتكيفة مع المستجدات التكنولوجية الحديثة من خلال تأثيرها على نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وفي نفس الوقت العلاقة التي تربط بين الموظف و المواطن من خلال أوجه المقارنة التي تم اعتمادها قبل و بعد استخدام الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

و قد توصلنا من خلال هذه الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تعتبر عامل أساسي لرفع من كفاءة الخدمات المقدمة للمواطن, نظرا لم تقدمه من إيجابيات من تسهيل عملية الحصول على الخدمات و اختصار الوقت بالإضافة إلى التقليل من التكاليف ما ينعكس على الاقتصاد الوطني, بالأخص سد فجوة الثقة بين المواطن و الموظف.

مقدمة

مقدمة :

عرف العالم في نهاية القرن العشرين تطورات عديدة ،و تحولات سريعة مست المجالات الاقتصادية ، السياسة و الاجتماعية و قد رافق ذلك ازدياد حاجيات الأفراد و تنوعها.ما جعل الدول أمام رهان الاستجابة لهذه التغيرات و مجاراتها لعل من أهم التغيرات التي شهدها العالم التقدم العلمي و التكنولوجي الذي اثر بشكل كبير على النظم الإدارية من حيث وظائفها و شكلها حيث تحولت الخدمة العمومية من النمط التقليدي الذي يعتمد أساسا على الأساليب اليدوية ، الورق ،و الإجراءات الروتينية في تقديم مختلف الخدمات إلى نمط جديد من الإدارة قائم على أساس توظيف مختلف الإمكانيات الحديثة و المتطورة من انترنت ،وانترانت،واكسترانت ،الحاسب الآلي ،.بالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية التي تعد نموذجا لاختصار المسافة و تفعيل دور المؤسسات العمومية ،وتحسين أدائها ،و ترشيد خدماتها بشكل تكون في ظلها المؤسسات قادرة على الاستجابة لمختلف متطلبات القرن الواحد و العشرين و مواجهة مختلف تحدياته.

لتحقيق ذلك،على غرار معظم دول العالم عملت الجزائر على تبني نظام الإدارة الالكترونية لتحسين طرق تسيير مرافقها العمومية و الحد من ظاهرة البيروقراطية المنتشرة فيها و تجاوز النمط الروتيني الذي طغى على خدماتها و تقرب إدارتها من المواطن لتبلغ رهان استرجاع ثقة المواطنبالإدارة بعدما تراكمت أسباب اهتزاز هذه العلاقة .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في كون موضوع الإدارة الالكترونية من المواضيع المهمة و الحديثة التي عرفت النظم الإدارية ،و التي مازالت محل الدراسة و البحث من طرف العديد من الباحثين و الدارسين،وقد تم ربطها بموضوع آخر لا يقل أهمية عنها و هو تحسين جودة الخدمات العمومية ،حيث يعتبر نجاح تجسيد الإدارة الالكترونية على مستوى المؤسسات و الإدارات العمومية مؤشر لجودة وفعالية و كفاءة تقديم الخدمات العمومية.

أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة في :

- البحث في مفهوم الإدارة الالكترونية و إزالة الغموض عنه وكذا التعرف على مستلزماتها و معيقاتها.

- محاولة إظهار ضرورة تجسيد نظام الإدارة الالكترونية على مستوى الإدارات العمومية و دورها في تحسين خدماتها .

- مقارنة الإدارة التقليدية بالإدارة الالكترونية و معرفة مدى نجاعة هذه الأخيرة.

- معرفة مدى تطبيق و تجسيد الإدارة الالكترونية على مستوى المؤسسات العمومية الجزائرية و آليات تفعيلها .

مبررات اختيار الموضوع:

لعل أهم الأسباب التي تدفع بالباحث لاختيار موضوع ما ليكون محل دراسته هو أسباب تتعلق بالموضوع ذاته و أخرى تتعلق بميول الباحث لدراسة مثل هذه المواضيع و القدرة على تناولها و التجديد فيها ،والرغبة في حل أو التصدي لمشكلة معينة.

المبررات الذاتية:

بحكم التخصص في الإدارة المحلية و السياسات العامة تتميل الباحنتان أكثر لدراسة موضوع متعلق بالإدارة العامة وذلك لتسليط الضوء على المشاكل التي تعاني منها الإدارة الجزائرية و رغبة في المساهمة في إصلاحها و تحسين خدماتها و تفعيل مخرجاتها و تقريبها أكثر من المواطن .

المبررات الموضوعية:

-حادثة الموضوع و أهميته العلمية البالغة.

-المساهمة في إثراء الموضوع سواء من الناحية العلمية أو التطبيقية.

إشكالية الدراسة:

لقد أدى التحول نحو الإدارة الالكترونية إلى بروز عدة تغيرات على طبيعة عمل النظم الإدارية في المؤسسات و الإدارات العمومية ،حيث نتج عنها الانتقال من نمط الإدارة التقليدية المباشرة إلى نمط جديد للخدمة العامة يركز على بعد تكنولوجي و معلوماتي لإعادة صياغة الخدمات بشكل يجعلها أكثر فعالية .لقد افرز جمود الجهاز الإداري الجزائري و التصلب البيروقراطي الذي أصاب الموظفين في نمط عملهم و تعاملهم مع المواطنين مستقبلي الخدمات علاقة مرضية بين الإدارة و المواطن.لذا عمدت الجزائر إلى تبني الإدارة الالكترونية كآلية حديثة و جديدة لتحسين خدماتها و تفعيلها وكسب رضا متلقيها و عليه،نطرح الإشكالية التالية :

"إلى أي مدى تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر؟"

تتفرع هذه الإشكالية إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

1-فيما تتمثل متطلبات الإدارة الالكترونية وماهي أهم تحدياتها ؟

2- هل البيئة الداخلية و الخارجية للإدارة الجزائرية مؤهلة لاستقبال تقنيات و

متطلبات الإدارة الالكترونية؟

3-هل أدى إصدار البطاقة المغناطيسية إلى تحسين في خدمة البريد ؟

حدود المشكلة :

الحدود الزمنية: بما أننا سنتطرق من خلال هذه الدراسة إلى نشأة الإدارة

الالكترونية والبحث في مراحل تطورها فان الحدود الزمنية للموضوع (2009-2015).

الحدود المكانية: موضوع الدراسة مرتبط بالخدمة العمومية في الجزائر بالتالي الحدود المكانية للإشكالية أو الموضوع هي الإدارة العمومية في الجزائر باعتبارها بيئة الخدمات العامة .

فرضيات الدراسة:

1-التوجه نحو الإدارة الالكترونية ضرورة فرضتها التحولات التكنولوجية الحاصلة في العالم.

2- تحقيق أو تجسيد الإدارة الالكترونية في الجزائر مرتبط بجاهزية بيئة التطبيق.

3-إحداث نقلة نوعية في الخدمات العمومية الجزائرية مرتبط بتفعيل نظام الإدارة الالكترونية.

المناهج:

يتطلب دراسة أي موضوع إتباع منهجية معينة ذلك لتوجيه الباحث ،و يرتبط تحديد الباحث للمنهج الذي يستخدمه في دراسته على نوع تلك الدراسة ومحتواها ،وبالتالي المناهج التي يتم استخدامها تختلف بحسب اختلاف الموضوع أو الظاهرة المدروسة من هنا فان المناهج التياعتمداها في هذه الدراسة تتمثل في:

المنهج الوصفي:

يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها و علاقاتها و العوامل المؤثرة في ذلك، و هذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر و الأحداث بعكس المنهج التاريخي الذي يدرس الماضي، مع ملاحظة أن المنهج الوصفي يشمل في كثير من الأحيان على عمليات تنبؤ بمستقبل الظواهر و الأحداث التي يدرسها.

يقوم المنهج الوصفي على رصد و متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى و المضمون، و الوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع و

تطويره¹تم الاعتماد على هذا المنهج من خلال تعرضنا لأهم المفاهيم و المصطلحات المتعلقة بالدراسة قصد التعرف على العناصر المتعلقة بالموضوع و كذا شرحها وقد استعنا في ذلك على مجموعة من الكتب و رسائل ماجستير و دكتوراه بالإضافة إلى المجلات و المؤتمرات.

منهج دراسة حالة:

"هو المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا أو مجتمعا محليا أو مجتمعا عاما ، يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها ، وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات عملية متعلقة بالوحدة المدروسة و غيرها من الوحدات المشابهة لها"²ويظهر استخدام هذا المنهج في الفصل الثالث من خلال دراسة حالة البريد الجزائري و التطرق لأهم التطورات التي تمت فيه في سبيل تجسيد الإدارة الالكترونية و عصرنه الخدمات العمومية في الجزائر في .

الإقترابات:

الاقتراب النسقي: عرفه دافيد استون:"عبارة عن نسق أو مجموعة من المتغيرات المعتمدة على بعضها البعض و التفاعل فيما بينها ،و التي يتم من خلالها التخصيص السلطوي للقيم في المجتمع"³،تم الاعتماد عليه من خلال دراسة مختلف المتغيرات التي أفرزتها الثورة الرقمية في العالم و تأثيرها على مختلف الميادين خاصة الادارة باعتبارها الوسيط بين الفرد و مختلف المؤسسات.

¹ مصطفى ربحي عليان ، عثمان محمد غنيم،مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية و التطبيق)،عمان :دار صفاء للنشر و التوزيع 2002،ص41-43

² محمد شلبي،المنهجية في التحليل السياسي،المفاهيم،المناهج،الاقترابات، و الأدوات،الجزائر، 97،ص87 .
د.نصر محمد عارف ،ابستمولوجيا السياسة المقارنة: النموذج المعرفي، النظرية، المنهج.بيروت:مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع،2002،ص263.

اقتراب علاقة الدولة بالمجتمع:

جاء هذا الاقتراب كرد فعل كرد فعل على تركيز النظريات السابقة على مدخلات النظام السياسي و عدم اهتمامهم بالمرجات وتأثيرها على طبيعة العلاقة بين الدولة و الجماعات ،يقوم على فكرة الصراع بين المنظمات في البنية الاجتماعية من بينها الدولة حول من سيفرض نفوذها وقواعدها ومعاييرها.¹

يظهر استخدامه من خلال دراستنا الميدانية المتمثلة في الاستبيانين ،الأول المتعلق بزبائن بريد الجزائر لولاية تيزي وزو،والثاني المتعلق بموظفي بريد الجزائر لولاية الجزائر.

أدوات جمع المعلومات:

1-الاستبيان:

عبارة عن تقنية لجمع المعلومات عن طريق استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع معين ، يقوم بهذه العملية أفراد ،ميدانيا،أو ترسل الاستمارات عن طريق البريد أو تنشر الأسئلة في الجرائد أو عبر الإذاعة و التلفزيون و بعد الإجابة عن الأسئلة تعاد الاستمارات إلى الباحث.²تم الاعتماد على الاستبيان في الفصل الثالث من الدراسة و ذلك من خلال توزيع أسئلة على المواطنين و على الموظفين في البريد حول طريقة تقديم الخدمات و عن مدى رضي المواطن عن هذه الخدمات و طريقة تقديمها.

2-المقابلة: اتصال ،مواجهة بين طرفين ،احدهما الباحث أو القائم بإدارة المقابلة و الطرف الآخر هو المبحوث و ذلك بقصد حصول الأول على معلومات من الثاني في موضوع معين.³ يظهر استخدام المقابلة في الدراسة الميدانية ،تم إجراؤها مع موظفين و مسئولين في قطاع البريد و المواصلات .

¹-نفس المرجع الانف الذكر،ص323-326.

²-محمد شلبي ،المرجع السابق،ص106..

³- نفس المرجع الانف الذكر،ص106.

3- الملاحظة:

تعرف بأنها توجه الحواس و الانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كشف معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر. ¹ يظهر اعتمادها في الفصل الثالث من الدراسة و ذلك من خلال ملاحظة طريقة تقديم الخدمات على مستوى البريد و ردود فعل المواطنين حول الإجراءات الجديدة في طريقة تلقيهم للخدمات.

أدبيات الدراسة:

الدراسة الأولى: دراسة بوقلاشي عماد تحت "عنوان الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية -دراسة حالة وزارة العدل-"²مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ،تخصص تسيير عمومي ،هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الإدارة الالكترونية على أداء الإدارات العمومية و ذلك من خلال طرح الأسئلة التالية:

ماهي طبيعة الإدارة العمومية و ما هي الطرق الحديثة لتسييرها ،ما هو النموذج الجديد للإدارة في مجتمع المعلومات ،كيف يتأثر أداء الإدارة العمومية في ظل تبنيها للإدارة الالكترونية ،ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء وزارة العدل و قطاع العدالة العامة، كانت الدراسة وصفية ،بينما سنعتمد في دراستنا على جانب تطبيقي لمعرفة مدى تجسيد الإدارة الالكترونية حقيقة في الميدان.

الدراسة الثانية: دراسة رافيق بن مورسلي تحت عنوان "الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية ،بين حتميات التغيير و معوقات التطبيق-دراسة حالة الجزائر -2001-2011"³مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية فرع تنظيمات سياسية و

¹ - عبد النور ناجي ،منهجية البحث السياسي. عمان: دار البازوري للنشر و التوزيع، 2011، ص، 66.
-عماد بوقلاشي، "الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية -دراسة حالة وزارة العدل-" رسالة ماجستير في علوم التسيير ،تخصص تسيير عمومي ،جامعة الجزائر 3، 2011.
4-رافيق بن مرسلي ،"الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق،دراسة حالة الجزائر ،2001-2011"،رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ،تنظيمات دولية، 2011.

علاقات دولية، هدفت هذه الدراسة للإجابة عن الإشكالية التالية ما مدى اعتماد الإدارة العامة جزائرية على الأساليب الحديثة من أجل تحقيق تنمية إدارية فعالة محققة للأهداف التي من أجلها وجدت الإدارة .

الدراسة الثالثة لعاشور عبد الكريم تحت عنوان "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الوم ا و الجزائر"¹، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة، 2009-2010، هدفت الدراسة للإجابة عن الإشكالية التالية إلى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي و التجربة الجزائرية

مفاهيم الدراسة :

-الإدارة: فن انجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة و تكون عمليات التخطيط و التنظيم و السيطرة و اتخاذ القرار هي الوظائف الأساسية²

-الحكومة الالكترونية: هي عملية انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الالكترونية باستخدام أجهزة الكمبيوتر و شبكات الاتصال و البرمجيات اللازمة لذلك.³

-الانترنت: تمثل بنية تحتية للاتصالات عن بعد، وهي عبارة عن مجموعة من المعايير التي تمكن المستعملين المرتبطين بالشبكة من الاطلاع على معايير الأوراق من المعلومات الموزعة على مئات الآلاف من مقدمي الخدمات في أي مكان.⁴

-الانترانت: هي شبكة داخلية خاصة بجامعة أو مؤسسة ما تستخدم تكنولوجيا الشبكات المحلية (LAN) ،وتهتم بالاتصال و نقل المعلومات بين عدة مبان تابعة للجامعة أو المؤسسة أو داخل المدينة.¹

-عشور عبد الكريم "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الوم ا و الجزائر" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق و العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة: 2009-2010.
-علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية. الأردن، دار وائل للنشر، 2008، ص، 13.²
1- عبد القادر بلعربي، مجاهد بسيمة لعرج، فاطمة الزهراء مغير، "تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر"، الملتقى العلمي الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية.³
2-الهادي بو قلول، رضوانسوامس، الأداء التنظيمي المتميز في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات 08-09 مارس 2005، جامعة ورقلة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التسيير.

-الاكسترانت:هي شبكة Net إضافية Extra تستخدم بروتوكولات و تقنيات شبكة الانترنت ، و هي تتمثل في شبكة تربط بين عدة شبكات الانترنت الخاصة.²

تبرير الخطة :

لقد تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة و ثلاثة فصول و خاتمة ،تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري لكل من الخدمة العمومية و الإدارة الالكترونية ،قسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث خصصنا المبحث الأول لماهية الخدمات العمومية أما المبحث الثاني فقد خصص لماهية الإدارة الالكترونية أما المبحث الثالث فقد خصص لدوافع الانتقال من الخدمة العمومية التقليدية إلى الالكترونية و متطلباتها ،بينما خصصنا الفصل الثاني من الدراسة للتعرف على إدارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات،تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث ،تناولنا في المبحث الأول تداعيات التحول الالكتروني في الجزائر أما المبحث الثاني خصصناه لمشروع الجزائر الالكترونية (2009-2013)بينما خصصنا المبحث الثالث لمعيقات مشروع الجزائر الالكترونية ،في حين تم تخصيص الفصل الثالث من الدراسة للدراسة الميدانية حيث تناولنا دراسة حالة قطاع البريد و مدى تحسين الخدمات العمومية فيه و اتخذنا البطاقة المغناطيسية كنموذج ،تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث تناولنا في المبحث الأول نبذة عن بريد الجزائر ،أما المبحث الثاني فقد كان تحت عنوان الجزائر و رهان البطاقة المغناطيسية ،بينما خصصنا المبحث الثالث للدراسة الميدانية عن طريق الاستبيان .

-المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج،الدورة السابعة للموسم الثقافي التربوي للمركز ،شبكة الانترنت ،ما لها و ما عليها،ص20.¹
-المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج،مرجع سابق، ص، 21.²

**الفصل الأول: الإطار النظري للخدمة
العمومية و الإدارة الالكترونية**

تمهيد:

يعد موضوع الإدارة الالكترونية من المواضيع المهمة التي لقيت اهتماما كبيرا من طرف العديد من المفكرين وعلماء الإدارة. وهي عبارة عن نتاج التطور السريع الذي عرفه العالم في المجال العلمي والتكنولوجي، حيث أدى هذا الأخير إلى حدوث عدة تغيرات في أنماط تسيير الإدارة والتحول من الأنظمة التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية، إلى أنماط حديثة تعتمد على تقنيات جديدة وحديثة كالحاسب الآلي، شبكات الانترنت، في إنجاز أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية من تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة.

نتناول في هذا الفصل الإطار المفاهيمي لكل من الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية من خلال ثلاثة مباحث يتعرض المبحث الأول لماهية الخدمات العمومية، أما المبحث الثاني فنتناول فيه ماهية الإدارة الالكترونية، والمبحث الثالث سيتم الطرق فيه إلى دوافع الانتقال من الخدمة العمومية التقليدية إلى الالكترونية ومتطلباتها.

المبحث الأول: ماهية الخدمات العمومية

تعد الخدمات العمومية من بين أهم الشروط التي تضمن استمرارية أي نظام في أية دولة في العالم، ومن أجل ضمان استمرارية هذه الأنظمة نجد بان الدول تعمل جاهدة من أجل ترقية الخدمات التي تقدمها لمواطنيها وتسعى إلى تفعيلها وتحسينها من أجل إرضاء متلقيها .

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية:

1- مفهوم الخدمة: تعددت التعاريف المقدمة للخدمة نظرا لتعدد الزوايا التي تم من خلالها تناولها بالإضافة لاختلاف وجهات نظر المفكرين و الباحثين حولها حيث عرفت بأنها" عبارة عن منتج غير ملموس يقدم فوائد و منافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشري أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة و محددة و الخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادي"¹. يشير هذا التعريف إلى أن الخدمة تتميز بأنها غير ملموسة، لا يمكن استهلاكها و لا حيازتها .

¹ - رضوان مسعد ، تطوير الخدمات الحكومية. شبكة المساءلة الاجتماعية بالعالم العربي مدينة صنعاء، 2012، ص، 19.

كما عرفتھا الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة" لم يميز هذا التعريف بين كل من الخدمة و السلعة و اعتبرھا منفعة مرتبطة بالسلع التي تعرض للبيع.

و عرفت الخدمة بأنها "عبارة عن نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، تكون أساسا غير ملموسة، ولا تنتج عنها أي ملكية و أننتاجها و تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون"². يشير هذا التعريف إلى أن الخدمة تتميز بأنها غير ملموسة كما أنها غير قابلة للملكية و تقديمها قد يرتبط أو لا يرتبط بمنتج مادي .

كما عرفتبانها "نشاط الإنسان الموجه إلى إشباع الحاجات بحيث لا يكون ملموسا"³. يركز هذا التعريف على أن الخدمة نشاط موجه لخدمة الأفراد و هو غير ملموس.

عليه و بالاعتماد على ما تم تقديمه من تعاريف يمكن تقديم التعريف الإجرائي الآتي "عبارة عن نشاط موجه لخدمة الأفراد يتميز بأنه غير ملموس ، وليس قابل للملكية و لا الحيازة ، ويمكن أن يرتبط بمنتج مادي أو لا"

من هنا نتوصل إلى أن الخدمة تتميز بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

-**اللاملموسية:** هي الخاصية المهمة و التي اشتركت فيها جميعا لتعريف حيث تتميز الخدمة بأنها غير قابلة للمس ، فلا يمكن رؤيتها و لا شمها و لا تذوقها و لا سماعها.

-**التلازمية (عدم الانفصال):** و يقصد بالتلازمية درجة ارتباط الخدمة بالشخص الذي يقدمها، حيث نجد بان الخدمة دائمة الاتصال بصاحبها و لا يمكن أن تفصل بينهما الأمر الذي يجعل من متلقي الخدمة ملزما بالحضور إلى المكان الذي يتم فيه عرض الخدمة.⁴

1-فائزة بن عمروش، "واقع تسويق الخدمات العمومية في شركات التأمين دراسة حالة :الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع الإدارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، ص، 14.

2-تور الدين بوغان، "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2007، ص58.

3-نفس المرجع و نفس الصفحة.

4- رضوان مسعد، مرجع سابق، ص19.

-غير قابلة للتخزين: بالإضافة لكونها غير ملموسة الخدمة غير قابلة للتخزين حيث لا يمكن تخزين الخدمات المقدمة في الوقت الحالي لوقت لاحق و لا يمكن استخدامها في وقت غير ذلك الذي طرحت فيه.

-الخدمات غير متجانسة و متنوعة: نظرا لارتباطها بالشخص مقدم الخدمة فإنها تتنوع حسب تنوع هذه الأشخاص ، و يتم تصنيف هذه الخدمات في هذه الحالة بالاعتماد على الحالة الجسمية و النفسية لمقدميها أثناء تقديمها و يتدخل هذا العامل في جودة الخدمات المقدمة للمستهلك و كفاءتها و فعاليتها.¹

2-تعريف الخدمة العمومية : بالرغم من كون الخدمة العمومية من المصطلحات المدأولة بين المفكرين و الباحثين إلا انه لم يتم التوصل إلى وضع تعريف جامع لها ومن بين التعريفات التي حظيت بها الخدمة العمومية :

يعرفها خبراء الإدارة العامة بأنها "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفايته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على إن تكون مصلحة الأغلبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"². يركز هذا التعريف على الهدف الأساسي من تقديم الخدمات العمومية المتمثلة في تحقيق وتأمين الرفاهية للأشخاص بالإضافة إلى ضرورة توفيرها للجميع.

كما عرفت بأنها: "جميع أنواع الخدمات التي يتم استغلالها في إطار جماعي، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة و التي ينص عليها القانون، يكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها و لقيام بها من حيث أدائها و مراقبتها"³ و يشير هذا التعريف إلى أن الخدمات العمومية تتمثل في تلك الخدمات التي توفرها الدولة تقوم على أساس المساواة بين المواطنين و الأفراد و تكون متاحة للجميع، يتم استغلالها بمعزل عن السوق.

1-عائشة عتيق، "جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، ص، 17، 23.

2-العربي بوعمامة، حليلة رقاد، المرجع السابق الذكر، ص، 40.

3- <http://www.food8.ufc.dz/cour/...publique//Managment-publique-/2administrateur.pdf> -3

كما عرفت الخدمة العمومية بأنها: "عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل به الإدارات العمومية".¹ ركز هذا التعريف على الهدف من الخدمة العمومية و المتمثلة في خدمة الصالح العام و الجهة المقدمة لها و المتمثلة في الإدارة العامة. بالاعتماد على ما تم تقديمه توصلنا إلى أن الخدمة العمومية عبارة عن "نشاط عمومي موجه لخدمة المنفعة و المصلحة العامة تقوم على أساس المساواة بين جميع أفراد المجتمع و ضرورة توفيرها للجميع دون استثناء أو تمييز.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات العمومية و مبادئها

1- أنواع الخدمات العمومية: هناك العديد من التصنيفات للخدمات العمومية حيث نجد أن هناك من يقوم بتصنيفها بالاعتماد على المهام التي تقوم بها الدولة و التي تكون في شكل خدمات تقدمها للأفراد و تتمثل في :

- الخدمات الإدارية: تتجسد في مختلف الخدمات التي يتم تلقيها من طرف الإدارات العمومية أو الخاصة مثل خدمات الحالة المدنية التي تقدمها البلديات ...

- الخدمات الاجتماعية و الثقافية: و هي عبارة عن خدمات تستفيد منها مختلف شرائح المجتمع مثل الخدمات الصحية، المكتبات العمومية، المتنزهات العمومية، خدمات الإسكان

- الخدمات الصناعية و التجارية: و تتمثل في مختلف الخدمات التي يتلقاها الفرد و التي يترتب عنها دفع مبلغ من المال مقابل حصوله عليها مثل خدمات مؤسسة المياه و مؤسسة الكهرباء و الغاز....

من جهة أخرى هناك من يذهب إلى أن الخدمات العمومية ثلاثة أنواع و ذلك بالاعتماد على المعايير التالية:

- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: تنقسم إلى نوعين من الخدمات يتمثل الأول في الخدمات الفردية أما الثاني فيتمثل في الخدمات الجماعية، كالتعليم

¹ - عماد بوقلاشي، مرجع سابق، ص 07.

-من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: تنقسم إلى نوعين: خدمات ذات استهلاك إجباري و خدمات ذات استهلاك اختياري مثل الكهرباء و الغاز

-من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: و تنقسم إلى ثلاثة أنواع من الخدمات

1. **خدمات مجانية:**و هي عبارة عن خدمات يتلقاها المواطن دون تقديم أي مقابل حيث تتحمل أو تتكفل الخزينة العمومية للدولة بدفع مستحققاتها و من أمثلة هذه الخدمات خدمة الإنارة العمومية .

2. **خدمات بالمقابل:**و هي عبارة عن خدمات يترتب عنها دفع مبلغ من المال مقابل الحصول عليها يتحمل جميع تكاليفها المستفيد منها مثل خدمات المياه، الغاز و الكهرباء...

3. **خدمات مدعمة:**و هي عبارة عن خدمات تلقى دعم الدولة حيث يتم تقسيم تكاليف الحصول عليها بين الدولة و متلقي الخدمة و من أمثلة هذه الخدمات بعض الأدوية أو مثل بعض المواد الغذائية الأساسية كالحليب....

وهناك من يذهب إلى أن الخدمة العمومية تنقسم إلى صنفين و ذلك بالاعتماد على المعيار التسويقي:

-**الصنف الأول: الخدمات غير مسوقة:**و هي عبارة عن خدمات مجانية تتحمل السلطات العمومية الممولة من طرف الإيرادات العامة للدولة جميع تكاليفها، يستفيد منها الجميع و تكون مفروضة من قبل القوة العمومية .

-**الصنف الثاني: الخدمات المسوقة:**و هي عبارة عن خدمات يتلقاها الأفراد بشكل اختياري يمكن أن تكون مدعمة من طرف الدولة أو يتحمل جميع

تكاليفها الشخص المستفيد منها مثل الكهرباء، الغاز، المياه، النقل العمومي، تذاكر الدخول إلى الملاعب و المتاحف¹....

2- مبادئ الخدمة العمومية:

-**المساواة:** لقد تم الإشارة مسبقا إلى أن الخدمات العمومية تتميز بالشمولية أي أنها تقدم لجميع الأفراد دون استثناء أو تمييز فالخدمات العمومية تقوم على أساس المساواة بين جميع الأفراد و على أساس احترام خصوصياتهم الثقافية، و قيمهم الاجتماعية و الدينية و توجهاتهم السياسية.

-**الاستمرارية:** ضرورة تقديم الخدمات العمومية بشكل مستمر و دون انقطاع و توفيرها للأفراد مهما كانت الظروف، خاصة منها الخدمات الأساسية لذا يجب على الدولة أن تعمل على توفير الظروف المناسبة للإدارات العمومية تسمح لها بمزاولة نشاطها دون انقطاع.²

-**التطور:** العمل على إحداث تغييرات تسمح بتكييف مختلف الخدمات مع مختلف تطورات العصر و ذلك من خلال إدخال تغييرات على أساليب عمل المؤسسات و تزويدها بمختلف تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تحديث مختلف الوسائل التي تعتمد عليها في تقديم الخدمات للمواطن كالحاسبات الآلية.

-**الشمولية:** باعتبار الخدمات العمومية ضرورية فإن توفيرها لا يقتصر على فرد أو اثنان بل يجب أن تكون شاملة و معممة على جميع أفراد المجتمع.

-**الفعالية:** ضرورة الوصول إلى تحقيق الأهداف في الوقت المناسب و على أكمل صورة و بأسلوب جيد مع البيئة المحيطة.³

-**الكفاءة:** عرفتها بأنها "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات و النشاط الكفء بأقل تكلفة"⁴، كما عرفت بأنها "الاستخدام الأمثل للموارد

1-<http://www.foad8.ufc.dz/cours/...//Managment-publique-/2administrateur.pdf> consulté le 10-08-2016.à 12h56.

²- عماد بوقلاشي، مرجع سابق ص12-13.

³-<http://www.foad8.ufc.dz/cours/...//Managment-publique-/2administrateur.pdf>

⁴- الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، العدد(07) (2009-2010)، ص220.

المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر يذكر¹ بالتالي ضرورة استغلال الموارد المتاحة للاستجابة المثلى للمتطلبات و بأقل التكاليف و سرعة فائقة.

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الالكترونية

لقد لقيت الإدارة الالكترونية اهتمام كبير من طرف العديد من الباحثين و المفكرين نظرا لانتشارها بشكل سريع في العالم كنظام جديد يعتمد على مستوى مختلف الإدارات ويساهم في الرفع من مستوى خدماتها و إرضاء متلقيها، ومن اجل التعرف عليها تم تخصيص هذا المبحث لماهية الإدارة الالكترونية، تتاولنا فيه المفهوم و النشأة، العناصر و الوظائف، بالإضافة ل مراحل و أهداف التحول إليها.

المطلب الأول: مفهوم و نشأة الإدارة الالكترونية

1- نشأة الإدارة الالكترونية:

تعد الإدارة الالكترونية من المصطلحات حديثة النشأة و هي عبارة عن أسلوب معاصر يسعى لتحويل المؤسسات من مؤسسات تقليدية تعتمد على المعاملات الورقية إلى مؤسسات الكترونية قائمة على أساس استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات في أداء جميع أعمالها ووظائفها، لقد اختلف المفكرون حول تحديد نشأتها حيث يرى البعض أن الإدارة الالكترونية ظهرت مع الانترنت الذي بدأ استخدامه التجاري وأغراض عامة في منتصف السبعينات بعد أن استخدمت لفترات طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية إلا أن الأمر قد لا يكون كذلك على الأقل من زوايا معينة فأتمتة المكاتب (Office Automation) قد وجدت منذ أكثر من عقدين من الزمن في الآلات (كالهاتف الفاكس، والميكروفيلم وغيرها) كما أن الرقابة الرقمية بالحاسوب (CNC) والمستودع المؤقت وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإنتاج والخدمات كلها نماذج آلة والأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة محل العاملين في الأنشطة².

في نفس السياق أرجع "السالمي" بدايات الإدارة الالكترونية (أتمتة المكاتب)، لسنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح "معالج الكلمات" على فعاليات طابعتها الكهربائية، وسبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها بالحاسوب واستخدام معالجات الكلمات.³

¹- نفس المرجع الاتف الذكر، ص220.

²- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، الإستراتيجية و الوظائف والمشكلات. الرياض: دار المريخ للنشر، 2004، ص125-126.

³- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية. الأردن: دار وائل للنشر، 2008، ص32.

أما بالنسبة "لسعد غالب ياسين" فإن ظهور الإدارة الالكترونية مرتبط بالتطور السريع لتقنيات المعلومات، والتطور السريع الذي عرفته التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية. وانتشار تطبيقات الانترنت وشبكات المعلومات العالمية (WWW) وحاجة هذه المجالات وما يرتبط بها من تكنولوجيات ونظم وأدوات إلى إدارة حديثة تستند إلى فكر إداري من خلال منهج جديد في العمل وممارسات مبتكرة وحلول شاملة الأعمال باختصار إلى إدارة الالكترونية¹.

و تشير بعض المراجع إلى أن مقدمات الإدارة الالكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار الجهد والوقت والموارد².

كما أشار البعض إلى أن الاهتمام ظهر مع توجه رغبة الحكومات لتحقيق الشفافية في التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

وهناك من يقول أن الإدارة الالكترونية لم يصل استخدامها إلى الصورة الرسمية لها إذ مؤخرًا. حيث بدأت الظهور أواخر عام 1995 بولاية فلوردا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الالكترونية يدل على أن الشخص يستطيع الحصول على الخدمات من الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة وحتى خارج ساعات الدوام³.

2- مفهوم الإدارة الالكترونية: لقد أدت التحولات التكنولوجية السريعة الحاصلة في العالم إلى إحداث عدة تغيرات في أساليب العمل الإدارية و إلى تطور مختلف احتياجات الأفراد و كثرتها ما أدى بالمؤسسات و مختلف المنظمات إلى ضرورة البحث عن أساليب جديدة تمكنها من مسايرة هذه التغيرات و التكيف معها بالإضافة للقدرة على الاستجابة لمختلف متطلبات العصر بكل كفاءة و فعالية من هنا برزت الحاجة إلى الإدارة الالكترونية، هذا المصطلح الذي يتكون من شقين :

-الإدارة :عرفت " بأنها فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة و تكون عمليات التخطيط و التنظيم و السيطرة و اتخاذ القرار هي الوظائف الأساسية"⁴

¹-سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية،معهد الإدارة العامة،2005،ص13.

²- ياسين سعد غالب ،مرجع سابق ، ص49.

³-عشور عبد الكريم ،مرجع سابق،ص 13 .

⁴ - علاء عبد الرزاق السالمي ،مرجع سابق،ص13.

و عليها الإدارة عبارة عن عملية تسعى من خلالها المنظمة إلى تحقيق الأهداف المسطرة بكل كفاءة وفعالية وتقديم أفضل الخدمات للمجتمع.

-**الإلكترونية:** ويقصد بها تقنيات تحتوي على كل ما هو رقمي أو مغناطيسي أو لا سلكي أو بصري أو كهرومغناطيسياً أو غيرها من الوسائل المشابهة.¹

الإدارة الإلكترونية: يقصد بالإدارة الإلكترونية "الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفاذة مسبقاً".²

كما عرفت بأنها "إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزبائنهما، مع استغلال امثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية و المادية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال امثل للوقت و الجهد و المال و تحقيقاً للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة".³ يركز هذا التعريف على الهدف من تطبيق الإدارة الإلكترونية و الوسائل التي تعتمد عليها في تحقيق هذا الهدف

ويذهب البعض الأخر إلى اعتبار الإدارة الإلكترونية "عبارة عن منهج جديد يعتمد على تنفيذ كل الأعمال التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد و المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني (EMAIL) التحويلات الإلكترونية للأموال و التبادل الإلكتروني للمستندات (EDI أو الفاكس و النشرات الإلكترونية".⁴ يشير هذا التعريف إلى وجود وسائل أخرى تعتمد عليها الإدارة الإلكترونية في انجاز مهامها إلى جانب الحاسب الآلي.

1. -أمنية بن حامد، "الحكومة الإلكترونية، تجربة الجزائر للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

، تخصص تنظيمات إدارية، جامعة قاصدي مرباح، 2012-2013، ص، 09

²-علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص 32.

3-فاطمة الزهراء طلحي، "أهمية تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد (34،35)، ص،

263_264.

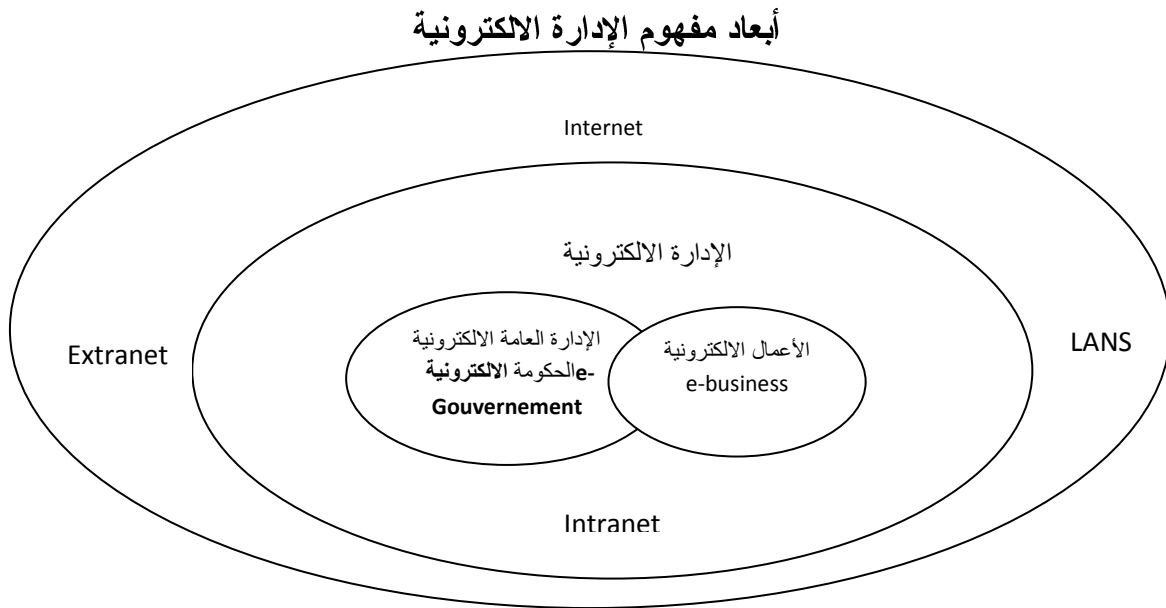
4- حسين بن محمد الحسن، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي

، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2009، ص 05.

أما "سعد غالب ياسين" فقد عرفها بأنها "منظومة متكاملة و بنية وظيفية مفتوحة ،هي إطار يشمل كل من الأعمال الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال الحكومية الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة أو الإدارة الالكترونية للأعمال الحكومية الموجهة للمواطنين ،أو الموجهة لمؤسسات و دوائر الحكومة المختلفة"¹.

يميز هذا التعريف بين الإدارة الالكترونية و بعض المصطلحات التي يعتبرها البعض مرادفة لها مثل الحكومة الالكترونية و الأعمال الالكترونية و أشار إلى أنها عم و اشمل منها و أن الإدارة الالكترونية هي المظلة التي تنطوي في إطارها إدارة الأعمال و الإدارة العامة بالإضافة إلى أنها الفضاء الرقمي الذي يسهم في توجيه معايير إجراءات العمل الالكتروني بغض النظر عن نوع و طبيعة المنظمة و هذاما يوضحه الشكل التالي :

الشكل رقم :01



المصدر : ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص، 21.

وعليه يمكن تقديم التعريف التالي فالإدارة الإلكترونية عبارة عن "أسلوب جديد يعتمد في التسيير الإداري ،جاء كنتيجة للتحويلات التكنولوجية الحاصلة في العالم ،تعتمد

على مختلف التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في انجاز مهامها تسعى إلى تحقيق الأهداف بأقل جهد و بسرعة فائقة و كفاءة عالية.

3-مقارنة بين الإدارة التقليدية و الإدارة الالكترونية:تعتمد المقارنة بين الإدارة التقليدية و الالكترونية على مجموعة من الأسس التي سيتم توضيحها في الجدول التالي:

الجدول رقم: 01

مقارنة بين الإدارة التقليدية و الإلكترونية

| أسس المقارنة | الإدارة التقليدية | الإدارة الإلكترونية |
|---|--|--|
| الوسائل المستخدمة | الاتصالات المباشرة و المراسلات الورقية | شبكات الاتصال الالكترونية |
| الوثائق المستخدمة | ورقية | الالكترونية |
| مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية و البشرية | تعتمد على الاستغلال الأمثل للإمكانيات المادية و البشرية في تحقيق الأهداف | إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته |
| التكلفة | مكلفة على المدى البعيد | اقتصادية على المدى البعيد |
| الوصول للبيانات | صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي و كثرة المستندات الورقية | سهولة الوصول بسبب توافر نظم الحماية للبيانات |
| الوثوقية | اقل وثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية البيانات | وثوقية عالية بسبب توافر نظم الحماية للبيانات |
| الجودة | جودة اقل | جودة عالية جدا |

المصدر: ساري عوض الحسنات ،معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الدراسات التربوية (تخصص إدارة تربوية)،جامعة الدول العربية،2011،ص31.

يوضح الجدول أعلاه الاختلاف الموجود بين كل من الإدارة التقليدية و الإدارة الالكترونية اعتمدت هذه المقارنة على مجموعة من المعايير تتمثل في:

طبيعة الوسائل المستخدمة في التعامل:حيث تعتمد الإدارة التقليدية على الوسائل التقليدية في التعامل بين الأطراف، فالاتصال بينهم يكون مباشرة أي وجهها لوجه فالمواطن أوالمستفيد لا يستطيع أن يتلقى أي خدمة دون التنقل إلى المكان المراد منه قضاء تلك الخدمة بالإضافة إلىأن المراسلات الإدارية و المعاملات تكون ورقية

بعكس الإدارة الالكترونية التي تعتمد أطرافها في التعامل مع الآخر على شركات الاتصال الالكترونية، بالتالي الاتصال يكون بطريقة غير مباشرة و بشكل يجعل من الفرد يحصل على الخدمة بسرعة فائقة و دقة عالية .

طبيعة الوثائق المعتمدة: تعتمد الإدارة التقليدية في معاملتها على الوثائق الورقية بعكس الإدارة الالكترونية التي تعتمد على الوثائق الالكترونية.

من حيث الإمكانيات المستخدمة: تعتمد الإدارة التقليدية في أداء مهامها على الوسائل المادية و البشرية في تحقيق أهدافها، في حين تعتمد الإدارة الالكترونية في تحقيق أهدافها على استخدام الوسائل التكنولوجية مثل الحاسب الآلي، الانترنت، اكسترنت... الخ

من حيث طبيعة التفاعل بين الأطراف: الإدارة التقليدية تحتاج إلى وقت طويل لتحقيق التفاعل الفعلي و بالشكل المرغوب حيث يتسم التفاعل فيها بالبطء النسبي بينما يتميز التفاعل في الإدارة الالكترونية بالسرعة بالإضافة إلى إمكانية تحقيق التفاعل الجماعي بين فرد ما و مجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية .

من حيث التكلفة: فان الخطط التي تقوم بها الإدارة التقليدية مكلفة خاصة و أن إنجازها يتطلب وقت طويل في حين توفر الإدارة الالكترونية الجهد في إنجاز مشاريعها و تكون غير مكلفة فهي اقتصادية على المدى البعيد.

من حيث الجودة: الإدارة التقليدية قائمة على أساس الهرمية و التقسيم القائم على التخطيط و أوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط و الأوامر في الأسفل .

المطلب الثاني: عناصر ووظائف الإدارة الالكترونية :

1-عناصر الإدارة الالكترونية: تتكون الإدارة الالكترونية من ثلاثة عناصر أساسية تتمثل في عتاد الحاسوب Hardware، البرمجيات Software، و شبكة الاتصالات Communication، يتوسط هذه المكونات عنصر رابع يتمثل في صناع المعرفة.¹

عتاد الحاسوب: و تتمثل في مختلف أجهزة الحاسوب و ملحقاته.²

- ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص23-24.

2- عبد الناصر موسي، محمد قريشي، "مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر)"، مجلة الباحث، عدد(09)(2011) ص89.

البرمجيات: تنقسم إلى فئتين: برامج إدارة النظام مثل نظم التشغيل، برامج تطبيقات تشمل

برامج التطبيقات العامة: تضم برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات، الجداول الإلكترونية و غيرها .

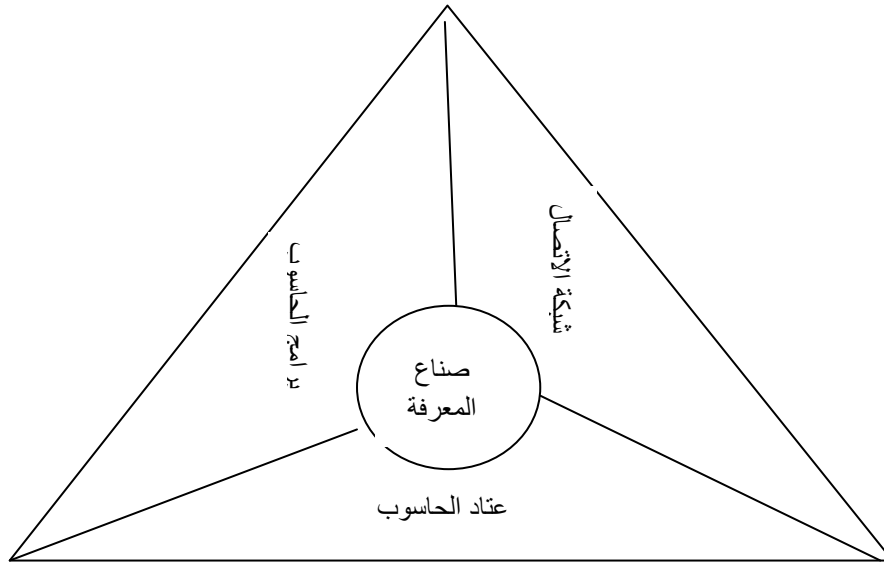
برامج التطبيقات الخاصة: تضم البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية .

الشبكات: و هي الوصلات الإلكترونية المعتمدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت و الانترنت و شبكة الاكسترانت.¹

صناع المعرفة: تمثل القيادات الرقمية كل ما يشمل الرأس مال الفكري و المديرين و المحللون للموارد المعرفية عن طريق تغيير طرق التفكير و ترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات و معارف في مجال المعلومات.²

الشكل رقم: 02.

عناصر الإدارة الإلكترونية



1- شائع بن سعد مبارك القحطاني، «مجالات و متطلبات و معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)» رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، 2006، ص21.

2- ياسين سعد غالب. مرجع سابق، ص25.

ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص24.

2-وظائف الإدارة الالكترونية:تؤدي الإدارة الالكترونية مجموعة من الوظائف تتمثل في :

1)التخطيط الالكتروني:يعرف التخطيط بمفهومه التقليدي بأنه تحديد أهداف المنظمة، اختيار السياسات و من ثم تصميم الإجراءات و البرامج الكفيلة بتحقيق الأهداف المتفق عليها.¹

أشار محمد سمير احمد في كتابه الإدارة الالكترونية إلى انه لا يوجد اختلاف بين التخطيط التقليدي و الالكتروني من حيث تحديد الأهداف و الوسائل التي يتم من خلالها تحقيق تلك الأهداف² فكلاهما يسعيان إلى تحديد أهداف المنظمة و العمل على اختيار انسب الوسائل للوصول إلى تحقيقها بكفاءة و فعالية ،لكن بالرغم من هذا إلا انه لا يمكن اعتبار التخطيط التقليدي هو نفسه التخطيط الالكتروني حيث توجد العديد من الاختلافات التي تميز بينهما يمكن حصرها فيما يلي :

-التخطيط الالكتروني عبارة عن عملية ديناميكية تجاه الأهداف الواسعة و الأنية و القصيرة الأمد ،و هي قابلة للتجديد و التطوير المستمر بعكس التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من اجل تنفيذها في السنة المقبلة و كثيرا ما يؤدي التغيير فيها إلى التأثير بالسلب على كفاءة التخطيط .

-يتميز التخطيط الالكتروني بالاستمرارية و عدم الانقطاع نتيجة للتوفر الدائم للمعلومات و تدفقها المستمر .

-تجاوز فكرة التقسيم الإداري التقليدي ،و اقتصار عملية التخطيط في أعلى الهرم و اكتفاء العمال بتنفيذ مخططات و أوامر هذه الفئة و إتاحة فرصة المشاركة و المساهمة في هذه العملية لجميع العمال.³

¹ - كامل بربر، الإدارة عملية ونظام، بيروت:مجد المؤسسة الجامعية للدراسات الجامعية و النشر و التوزيع، ص56.

² -محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2009، ص248.

³ -يوسف محمد يوسف أبو امونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة "رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة 2009، ص53-45.

من خلال الجدول التالي سنحاول توضيح أوجه الاختلاف الموجودة بين كل من التخطيط التقليدي و الالكتروني.

الجدول رقم: 02 مقارنة بين التخطيط التقليدي و الالكتروني:

| التخطيط التقليدي | التخطيط الالكتروني |
|--|--|
| خطة واحدة توجه أعمال و اتجاه الشركة | خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة |
| خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد | خطة قصيرة و أنية (أمدها يوم ،أسابيع ،فصل ،شهر) |
| الخطة تحدد الأهداف و مراحل ووسائل تنفيذها | الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيد |
| الالتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه | الخطة مرنة من اجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات |
| الخطة تركز على قدرات الشركة | الخطة تركز على الأسواق المتغيرة و العملاء و حاجاتهم الآنية و المحتملة |
| المخاطرة تأتيمن عدم الالتزام بتنفيذ الخطة | المخاطرة تأتيمن عدم القدرة على العمل خارج الخطة |
| الابتكار ضروري من اجل وضع الخطة الأفضل | الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة |
| المديرون هم المخططون و العاملون هم المنفذون (مدخل اعليأسفل) | المخططون هم المبادون من و العاملين (مدخل الجميع في كل الاتجاهات الشبكية) |
| الأهداف محددة و واضحة و قابلة للقياس | الأهداف عامة ،غامضة و احتمالية بدرجة عالية |
| الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح | الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وفي العملاء |
| معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء و تعزيزه | الثقة هي الأداة الرئيسية فيما هو مطلوب إنجاحهم اجل الشركة |

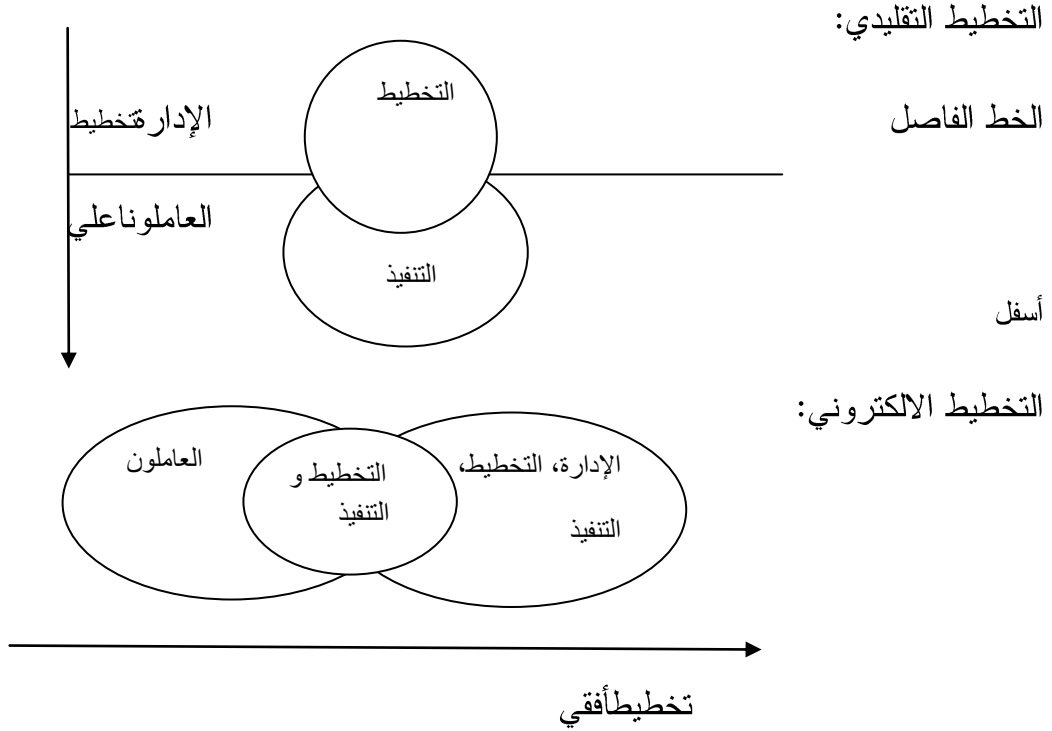
المصدر: خبراء مركز الخبرات المهنية لإدارة بريك، "الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية"، 2014، ص56.

يوضح الجدول أعلاه الاختلاف الموجود بين التخطيط التقليدي و الإلكتروني حيث نجد أن التخطيط التقليدي يعتمد على خطة واحدة في توجيه أعمال المنظمة و اتجاهها بينما يعتمد التخطيط الإلكتروني على التعدد في وضع الخطط ذلك من اجل مواجهة أي خلل أو أي عائق يمكن أن يتعرض مسار الخطة بالتالي التخطيط الإلكتروني قائم على أساس التنبؤ، كما نجد أن التخطيط التقليدي قائم على أساس قدرات الشركة بينما تقوم الخطة الإلكترونية على أساس الأسواق المتغيرة و العملاء و حاجاتهم الآنية و المحتملة ، ومن حيث المخاطرة فالمخاطرة في التخطيط التقليدي تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة بشكل حرفي بينما نجد العكس في الخطة في الإدارة الإلكترونية فالمخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة و إحداث التغييرات الملائمة ببيئة تنفيذها و الظروف الحالية التي يمكن أن تواجهها وهنا يظهر عامل الابتكار بالنسبة للخطة في الإدارة الإلكترونية ، أما بالنسبة لراسمي الخطة في الإدارة التقليدية فهي من اختصاص المسؤولين فقط أما العمال فوظيفتهم هي تنفيذ الخطط ،بعكس الإدارة الإلكترونية التي يساهم فيها كل من العمال و الرؤساء في وضع الخطط، و من ناحية الأهداف في التخطيط التقليدي نجدها محددة و واضحة و قابلة للقياس، بينما نجدها في التخطيط الإلكتروني عامة ،غامضة و احتمالية بدرجة عالية بالتالي يمكن أن يحدث في أية لحظة تغيير في الهدف الذي تسعى الخطة لتحقيق و ذلك حسب الظروف التي يمكن أن تواجهه الخطة أو العوائق ، ومن حيث الوسائل فنجدها في التخطيط التقليدي محددة بدقة لضمان النجاح في أداء خطواتها أو مراحلها في حين تكون الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وفي العملاء في التخطيط الإلكتروني ، من ناحية المعايير التي تقوم عليها الخطة في التخطيط التقليدي فهي أداة رئيسية لترشيد الأداء و تعزيزه أما التخطيط الإلكتروني فالثقة هي الأداة الرئيسية فيما هو مطلوب إنجازه من اجل الشركة.

بالإضافة إلى الجدول السابق نوضح من خلال المخطط أدناه الطريقة التي كان يتم فيها التخطيط في الإدارة التقليدية مقارنة بالإدارة الإلكترونية.

الشكل رقم: 03

مقارنة بين التخطيط التقليدي و التخطيط الأفقي :



المصدر: محمد سمير احمد، مرجع سابق، ص 250.

يوضح هذا المخطط الاختلاف بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية حيث يظهر لنا من خلاله أن التخطيط التقليدي في جوهره يأخذ صيغة أعلى أسفل بالإضافة إلى وجود فارق بين التخطيط و التنفيذ فالأول مقتصر على الإدارة فقط أما الثاني فيهتم به العمال بعكس التخطيط الإلكتروني الذي يساهم فيه العمال مع الإدارة في التخطيط بالتالي لا يقتصر عملهم على تنفيذ المخططات بل المساهمة في وضعها.

(2) التنظيم الإلكتروني: يقصد بالتنظيم بمفهومه التقليدي: "نظام يعمل على التحديد الإداري للأنشطة أو القوى الشخصية بين شخصين أو أكثر"¹. كما يعرف بأنه ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة و انه يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها

¹ - كامل بربر، مرجع سابق، ص، 83.

الإدارية و يظهر هذا من خلال مكوناته الأساسية المتمثلة في الهيكل التنظيمي ،التقسيم الإداري، سلسلة الأوامر،الرسمية ،المركزية و اللامركزية ¹.

و بفعل التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم والتي مست كل الجوانب البيئية (الداخلية و الخارجية) للمنظمة أضحت هذه المكونات غير قادرة على تحقيق أهداف المنظمة كما أنها أصبحت عائقا يعيق سير عمل المنظمة وعليه تم إحداث عدة تغيرات على مكونات التنظيم فمن ناحية الهيكل التنظيمي تم التحول من التنظيم العمودي إلى التنظيم المصفوفاً والمشروعى و التحول من هيكل قائم على وحدات ثابتة إلى هياكل قائمة على أساس الفرق ، و التحول من تنظيم (أعلى أسفل) إلى مخطط (يمين يسار) و من الشركات ذات هيكل تنظيمي محدد إلى شركات بدون هيكل تنظيمي محدد. أما من ناحية سلسلة الأوامر فقد تم الانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية أو السلطة الخطية إلى وحدات استشارية مستقلة أو فرق مدارة ذاتيا و من التنظيم الإداري الذي يبرز الدور الرئيس المباشر إلى تنظيم إداري متعدد الرؤساء المباشرين أما من حيث التقسيم الإداري فقد تم التحول من التقسيم الإداري التقليدي القائم على أساس الأقسام و الوحدات إلى تنظيم إداري قائم على الفرق ،تنظيم خلوي قائم على تحالفات داخلية و خارجية بالإضافة إلى التحول من اللوائح التفصيلية و جداول عمل قياسية إلى سياسات مرنة و فرق مدارة ذاتيا و من حيث المركزية و اللامركزية فقد تم التحول من مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة ² و من خلال الجدول التالي سنحاول إظهار أهم أوجه الاختلاف بين كل من التنظيم التقليدي و الالكتروني.

الجدول رقم: 03

مقارنة بين التنظيم التقليدي و التنظيم الالكتروني:

| المكونات التنظيمية | التنظيم التقليدي | التنظيم الالكتروني |
|--------------------|--|---|
| الهيكل التنظيمي | -التنظيم العمودي -الهيكل القائم على الوحدات الثابتة | التنظيم المصفوفي أو التشريعي الهيكل القائمة على الفرق تنظيم الوحدات المصغرة |
| | -تنظيم الوحدة التنظيمية الواحدة -التنظيم أعلى أسفل | مخطط من اليمين إلى اليسار شركة بدون هيكل تنظيمي محدد |
| | شركة ذات هيكل تنظيمي محدد | |

¹-محمد سمير احمد، مرجع سابق ، ص 255.

²- نفس المرجع الاتف الذكر ، ص 255- 258.

| | | |
|--------------------------|---|--|
| التقسيم الإداري | التقسيم الإداري على أساس الأقسام أو الوحدات | التقسيم القائم على الفرق |
| التقسيم الإداري التقليدي | سلسلة الأوامر الإدارية أو السلطة الخطية | تحالفات داخلية وخارجية |
| سلسلة الأوامر | سلسلة الأوامر الخطية | الوحدات الاستشارية أو السلطة الاستشارية |
| | سلسلة الأوامر الخطية | الوحدات المستقلة و الفرق المدارة ذاتيا |
| | التنظيم إداري و الرئيس مباشر | التنظيم ثنائي الرئيس المباشر أو تعدد الرؤساء المباشرين |
| الرسمية | اللوائح و السياسات التفصيلية القواعد و الإجراءات جدول العمل القياسية و المجدولة مسبقا | السياسات المرنة الفريق المدار ذاتيا أو الإدارة الذاتية |
| | المجدولة مسبقا | جداول عمل مرنة و متغيرة |
| المركزية و اللامركزية | المركزية: السلطة في القمة اللامركزية: السلطة الموزعة | تعدد مراكز السلطة |
| | | الوحدات المستقلة و الفرق |

3) الرقابة الالكترونية: المفهوم التقليدي للرقابة: عبر عنها فايول بالإشراف الدائم أي الإشراف من قبل سلطة ما بقصد معرفة كيفية تنفيذ الأعمال و التأكد من أن عناصر الإنتاج المتاحة مادية أو إنسانية داخل المنظمة تستخدم استخداما فعالا وفقا للخطة الموضوعة¹

تعد الرقابة التقليدية عملية بعدية تأتي بعد عمليتي التخطيط و التنفيذ في حين تسمح الرقابة الالكترونية بالرقابة الفورية و ذلك من خلال الشبكة الداخلية للمؤسسة بالإضافة لتقليص الفجوة الزمنية بين اكتشاف الخطأ و تصحيحه، و الرقابة الالكترونية عبارة عن عملية مستمرة تكشف عن الانحراف من خلال تدفق المعلومات و التشبيك بين المديرين و العاملين و الموردين و المستهلكين، ما يزيد من قدرتها على توفير إمكانيات متابعة العمليات المختلفة و سير القرارات المتنوعة و تصحيح الأخطاء في كافة أنواع المؤسسات.²

¹- كامل بربير، مرجع سابق ، ص 147.

²- موسي عبد الناصر، محمد قريشي، مرجع سابق ، ص 95

من هنا نتوصل إلى أن الرقابة الالكترونية عملية مهمة تتميز عن التقليدية في كونها مستمرة و تخضع لها جميع الأعمال في كل وقت بالإضافة إلى أنها آنية تقضي على الفارق الزمني بين اكتشاف الخطأ و تصحيحه.

الجدول رقم:04

مقارنة بين الرقابة التقليدية و الالكترونية:

| الرقابة التقليدية | الرقابة الالكترونية |
|------------------------------------|---------------------|
| رقابة بعيدة تعتمد على معطيات سابقة | رقابة فورية وانية |
| رقابة متقطعة و دورية | رقابة مستمرة |
| تتطلب بذل جهد | توفير الجهد |

4) القيادة الالكترونية: تعرف القيادة الالكترونية بمفهومها التقليدي بأنها "فن التأثير على الناس لكي يمارسوا أعمالهم برغبتهم الكاملة لتحقيق أهداف الجماعة"¹ كما تعرف "بأنها إرشاد العمال لإنجاح خطط العمل من اجل تحقيق أهداف المؤسسة"² أما الرقابة الالكترونية فتعتمد على وجود قيادات الكترونية تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية و العمل على تحقيقها. يجب إن تكون هذه القيادات قادرة على الابتكار و تحمل المخاطر التي تواجههم عند التعامل مع النظم الالكترونية و ان تكون قادرة على التعامل مع مواقع المنشآت على شبكات الاتصالات الكترونية، بالإضافة إلى القدرة على التعامل مع الأفراد الآخرين بطرق فعالة و تحفيزهم على انجاز الأعمال المطلوبة، و الاطلاع الواسع في مجال نظم المعلومات و المعرفة بالإضافة إلى القدرة على قيادة فرق العمل باستخدام الوسائل الالكترونية و عليه القائد الإداري في الإدارة الالكترونية لا بد من أن تتوفر فيه مجموعة من المهارات تجعله قادرا على انجاز كل هذه المهام نجملها فيما يلي: مهارات المعارف التقنية و مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، مهارات إدارية³... الخ

من خلال الجدول التالي نوضح الاختلاف بين القيادة التقليدية و الالكترونية:

¹- كامل بربر مرجع سابق، ص134.

²- نور الدين عصام، إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة. عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع، 2010، ص20.

³- محمد صادق إسماعيل، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الدول العربية، القاهرة: العربي للنشر و التوزيع 2009، ص38-40.

الجدول رقم: 05

مقارنة بين القيادة التقليدية و الالكترونية

| القيادة التقليدية | القيادة الالكترونية |
|--|--|
| القائد مركز التحكم و التوجه | القائد يقدم الاستشارات و يحل المشكلات |
| القرارات من سلطة القائد و دور الموظفين إمداده بالمعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات | القرارات التشاركية لإتاحة الفرصة أمام الموظفين للابتكار و التميز |
| القائد يدير الآخرين | القائد يدير ذاته قبل أن يدير غيره |

المصدر: بوقلاشي عماد، مرجع سابق، ص 103

المطلب الثالث: مراحل و أهداف التحول إلى الإدارة الالكترونية

1- مراحل التحول إلى الإدارة الالكترونية: ¹يتطلب التحول إلى الإدارة

الالكترونية المرور بمجموعة من المراحل تتمثل في :

المرحلة الأولى: وهي عبارة عن مرحلة تعريفية يتم فيها نشر المعلومات

التي تقترحها الإدارة حول نشاطها و إتاحتها لمعاملها من جمهور و مؤسسات أعمال و ذلك بالاعتماد على مختلف وسائل و تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، لتحل محل الكتابات الورقية التي تصدرها الإدارة في مختلف المناسبات لتقدمها للمتعاملين معها .

المرحلة الثانية: وهي المرحلة التي يتم فيها تفعيل التواصل بين

الإدار و المتعاملين معها و يتحقق هذا الاتصال من خلال توفير مختلف الوسائل الالكترونية التي تساهم في نقل المعلومات و البيانات و تسهيل عملية تبادلها .

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة تتميز بقوة التفاعل بين الإدارة و المتعاملين

معها حيث يتم فيها إلغاء الحضور الشخصي للمتعاملين إلى مقر الإدارة من أجل إنهاء مختلف الأعمال و التعاملات بإبرام الصفقات و القيام بمختلف المبادلات يكون عن بعد أي الكترونيا و بمنتهى السرية، ويشترط تحقيق هذه العملية توفير التوقيع الالكتروني أو الرقمي الذي يسمح بنقل الخدمات و يقلل من خطورة تدخل طرف ثالثي العملية التسوية الضريبية و الجمركية و الدفع...

المرحلة الرابعة: تتميز هذه الأخيرة بتفعيل الترابط و التواصل فيما بين

الخدمات و إدماج مختلف وحدات و فروع و أقسام الهيئة الواحدة و ذلك من خلال ما يسمى بالبوابة الالكترونية التي تتيح فرصة الحصول على الخدمات عن بعد و بكل

1- شريف بقة، "إصلاح الإدارة العمومية كأولوية لاستكمال مسار تأهيل المؤسسات الاقتصادية في الدول العربية"، المؤتمر الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الجنان، لبنان، (15-17 ديسمبر 2012)، ص 9.

سهولة، بالنسبة للمؤسسة تتمثل هذه الخدمات في إجراءات إنشاء المؤسسات، التصريح بعمليات التصدير، التصريح بالرسم على القيمة المضافة، التصريح بحركة اليد العاملة، تسوية الضرائب.

2- أهداف التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية البديل العصري للإدارة التقليدية، يتم من خلالها مواكبة التغيرات العديدة و السريعة التي عرفها العالم في المجال العلمي و التكنولوجي، بالإضافة لتمكين المنظمات من تلبية مختلف متطلبات البيئتين الداخلية و الخارجية. بالإضافة إلى أنها إلى تحقيق الشفافية و المساواة من خلال توفير سبل التطلع على مختلف أعمال وأنشطة و قرارات المنظمات المختلفة، وفسح المجال للمساهمة فيها بشكل سهل، و تقديم الخدمات بأكثر فعالية و كفاءة، و اقل جهد و وقت قصير، كما تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً مهماً في إشراك مختلف الفواعل في عملية اتخاذ القرار، و عليه تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف عديدة أوردها " السالمي " في كتابه "الإدارة الإلكترونية" في ثمانية أهداف تتمثل في :

- إدارة الملفات بدلاً من حفظها .
- استعراض المحتويات بدلاً من القراءة .
- مراجعة محتوى الوثيقة بدلاً من كتابتها .
- البريد الإلكتروني بدلاً من الصادر و الوارد.
- الإجراءات التنفيذية بدلاً من محاضرات الاجتماعات .
- الانجاز بدلاً من المتابعة .
- التجهيز الناجح للعمليات ¹.

في حين أجزها "عامر طارق عبد الرؤوف" في النقاط التالية:

- تطوير الإدارة باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول و أنظمة التي تؤدي إلى تطوير العمل الإداري و الرفع من الكفاءة و الإنتاجية و خلق جيل جديد قادر على التعامل مع التقنيات .
- محاربة البيروقراطية و القضاء على تعقيدات الحياة اليومية .
- توفير المعلومات و البيانات بسرعة و في الوقت المناسب و رفع مستوى العملية الرقابية .

1-السالمي، مرجع سابق، ص39.

- تقليل تكاليف التشغيل من خلال حفظ كميات الملفات و الخزائن لحفظها والتقليل من كمية الأوراق المستخدمة و الانجاز السريع للمعاملة .
- تواصل أفضل و ارتباط اكبر بين الإدارات المؤسسة الواحدة و الذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.
- إدارة و متابعة المقار المختلفة بالمؤسسة و كأنها وحدة مركزية .
- توفير نقطة اتخاذ القرار في نظام العمل الخاصة بها و إعطاء دعم اكبر في مراقبتها.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات و ربطها .
- توفير المعلومات و البيانات للمستفيدين بصورة فورية¹.

إلى جانب هذه الأهداف نورد ما يلي :

- تقريب الإدارة من المواطن و تجنيبه عناء الانتظار الطويل من اجل الحصول على الخدمات البسيطة بالإضافة إلى أن فتح ما يسمى "ببوابات الانترنت للشباك الأوحد" يساهم في تسهيل عملية الاتصال و إرساء دعائم الحوار و تقديم الانتقادات البناءة .
- القضاء على المشاكل البيروقراطية و كل أنواع الفساد الإداري من رشوة و محسوبية بالإضافة إلى إرساء قيم الشفافية و الحوكمة².
- تحسين فعالية الأداء و اتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات و البيانات لمن أرادها، و تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية و إمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث المتوفرة³.
- تطوير الإدارة العامة :خفض الأعمال الورقية وإعادة استعمال الحلول .
- تحسين الخدمات :خفض التنقل ،التوصيل في أية وقت أو أي مكان ،سهولة الوصول إلى المعلومات .
- تبسيط الإجراءات الإدارية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونيا .
- شفافية المعلومات و عرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين...
- الوصول بالخدمات الإدارية إلى أقصى المواقع الجغرافية⁴.

¹-عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية بمصر: دار السحاب للنشر و التوزيع، 2007، ص33-34.

²- شريف بقة، مرجع سابق، ص6-7.

³-http://www.Omanlegal.net/vb/show/hread.php?t=3682 consultè le :22-07-2016.à :10h45.

⁴-محمد صبري خميس أبو حبيب، "الإدارة الالكترونية بين الواقع و التطبيق -الفوائد و السلبيات"، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى تكنولوجيا المعلومات -3"نحو مجتمع معلوماتي" كلية تكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، أفريل 2009، ص8، 12.

المبحث الثالث:دوافع الانتقال من الخدمة العمومية التقليدية إلى الالكترونية ومتطلباتها:

لقد أفرزت التحولات التكنولوجية الحاصلة في العالم عدة تأثيرات مست جميع الجوانب السياسية الاجتماعية،الاقتصادية و كذا الإدارية حيث أدت إلى بروز نظام جديد أدى إلى التغيير في أساليب العمل الإداري و طريقة تقديم الخدمات المختلفة و كذا نوع العلاقة التي تربط بين مقدم الخدمة و متلقيها ،وعليه نتناول في هذا المبحث مفهوم الخدمة الالكترونية دوافع الانتقال إليها و متطلباتها.

1-المطلب الأول :مفهوم الخدمة الالكترونية: تعرف الخدمات الالكترونية" انجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت ووفق ضرورات أمنية معينة تحمي المستفيد و الجهة صاحبة الخدمة و يتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحسين و تدبير الشؤون العامة"¹،تمثل هذه الخدمات شكل من أشكال الخدمة الذاتية حيث يتحصل عليها الفرد من دون التنقل إلى أي مكان بل يقوم بتلك الخدمة بنفسه و ذلك عن طريق التفاعل المتبادل بينه و بين الآلة ،من أمثلة الخدمات الالكترونية :التعليم الالكتروني،الصحة الالكترونية ،التوظيف الالكتروني،التجارة الالكترونية... الخ

-المطلب الثاني: دوافع التحول نحو الخدمات العمومية الالكترونية:

تعد المشاكل التي تعاني منها الإدارة العمومية في تقديم خدماتها مناهما لأسباب التي دفعت بالدول إلى البحث عن السبل الكفيلة بالقضاء عليها ومن بين هذه المشاكل نذكر:

- البطء في أداء الخدمات العمومية ،وسوء تقديمها،بالإضافة إلى الاعتماد على ظاهرة الوساطة في الحصول عليها ما أدى إلى انتشار الرشوة و المحسوبية.
- غياب الاتصال بين الإدارات العمومية و المواطن و انعدام ثقة هذا الأخير بالإدارة العمومية.

-تفشي ظاهرة الفساد الإداري .

-فشل أجهزة الرقابة الداخلية و الخارجية في تأدية وظائفها.²

إلى جانب هذه الأسباب فهناك عدة دوافع للتحويل الالكتروني من بينها:

1-معاذ يوسف الذبيبات ،باسم احمد المبيضين،"اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية الجنسية و شؤون الاجانب و أثرها في قبول المستفيدين للخدمة الالكترونية"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ،الرياض ،المملكة العربية السعودية ،1-4نوفمبر ،2009،ص.06.

2-<http://jousourdz.com> consulté le :03-04-2016.à11h10.

-أدى التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى اتساع دائرة الاستثمار فيها و الاعتماد الواسع على الوسائل التكنولوجية في التعامل مع الغير ،بالإضافة إلى حدوث عدة تغيرات على مستوى البيئة المحيطة بالمنظمات و تطور احتياجات الأفراد ما أدى إلى ضرورة تطوير الخدمات العمومية بما يتماشى مع متطلبات العصر و تكيفها مع مختلف التطورات و ذلك من اجل تحقيق الهدف الأساسي الذي تسعى إليه وهو بلوغ رضا الأفراد و تحقيق الرفاه الاجتماعي، وبالتالي التحول نحو الخدمات الالكترونية ضرورة حتمية فرضتها مختلف التحولات التكنولوجية وما أتت عليه مختلف المنظمات في العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال(استخدام التقنيات الرقمية)

-ارتفاع وعي الأفراد بدرجة كفاءة وفعالية و جودة الخدمات و قدرتها على إخضاع الخدمات العمومية للتقييم نتيجة تفتحها على الخدمات العمومية التي يتلقاها الأفراد في الدول الأخرى من خلال الانترنت دفع بالدول إلى الإسراع في تنمية خدماتها و تحسينها و ترشيدها و تطويرها من اجل تفادي انتقاد الأفراد لها و كسب ثقتهم و تقريبيهم منها و عدم النفور منها.

-ضرورة مواكبة التغيرات و التطورات التكنولوجية الحاصلة في المجتمع الدولي و إعطاء الخدمات الطابع الالكتروني و ذلك من اجل تجنب احتمال العزلة و التخلف عن مواكبة عصر المعرفة و التكنولوجيا .

-تداعيات التوجه نحو سياسات القطاع الخاص فيما يتعلق في التركيز على العملاء و تحسين الجودة و تخفيض تكاليف الإنتاج و تفعيل دور المنافسة في تقديم الخدمة للجمهور .

-انتشار مفاهيم الديمقراطية و الحرية الشخصية و الإعلام الحر التي أصبحت بمثابة أداة تسمح للفرد بالمشاركة في عملية صنع القرار و المساهمة في عملية بناء المجتمع و الرفع من مستوى التنمية بالإضافة إلى قدرتهم على فرض الرقابة على مختلف الأعمال التي تقوم بها الإدارات و قدرتها على إخضاعها للمساءلة عن طريق هذه الامتيازات دفع بالإدارات إلى ضرورة إعادة النظر في نوعية الخدمات التي تقدمها و العمل على القضاء

على الروتين الذي يطغى عليها و البحث عن سبل تفعيل دور الأفراد في عملية صنع القرار.¹

-تبسيط إجراءات العمل و تقليل كلفتها و إعطاء خدمة أكثر جودة.

-السعي إلى تقريب المواطن من متخذ القرار و تسهيل عملة الاتصال و إرساء دعائم الحوار و تقديم الانتقادات البناءة عبر ما يسمى "بوابات الانترنت عبر الشباك الأوحد"

-إرساء مختلف دعائم مكافحة الفساد الإداري بكل أشكاله (اختلاس، رشوة، محاباة...)والعمل على الرفع من جودة الخدمات العمومية و كفاءتها و فعاليتها.²

- المطلب الثالث: متطلبات نجاح الإدارة الالكترونية:

يتطلب نجاح مشروع الإدارة الالكترونية توفر جملة من الشروط تتمثل في :

توفر الارادة السياسية: يستدعي تجسيد الادارة الالكترونية على ارض الواقع توفر

الارادة السياسية من اجل دعم مختلف برامج المشروع و العمل على ادخال تغييرات على اساليب العمل في الادارة³،

وجود تشريعات ونصوص قانونية:تسهل من عملية الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية و المصادقية،وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

التدريب و بناء القدرات: تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات و البيانات،وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية بشكل سليم.⁴

تطوير شبكة الاتصالات: و ذلك من خلال: وضع خطة واضحة للاتصالات مستمرة و فعالة على جميع مستويات التنظيم.

وضع خطة واضحة للاتصالات مع الجهات الخارجية التي ستتأثر من التحول إلى الإدارة الالكترونية،مع تحديد الأهداف و النشاطات و المصادر وأسلوب الاتصال معها بهدف المشاركة في عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية.¹

¹-معاذ يوسف الذنبيات،باسم احمد المبيضين، مرجع سابق،ص8-9.

²-العربي بوعمامة، حليلة رقاد،مرجع سابق،ص41.

³-رافيق بن مرسلي،مرجع سابق،ص132.

⁴-العربي بوعمامة، حليلة رقاد،مرجع سابق،ص38.

توفير البنية التحتية لإدارة الالكترونية: تشمل مجموعة الخدمات و المعلومات و الخبرات و برمجيات النظم التشغيلية للشبكات و برمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الأعمال الالكترونية².

_ تبني مشروع الادارة الالكترونية من طرف الادارة العليا و العمل و العمل على دعمه .

- _ التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات .
- _ وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
- _ التركيز على دراسة حاجات العملاء و اشباعها.
- _ الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الادارة الالكترونية .
- _ الدراسة المتكاملة للإجراءات و معدلات الأداء.
- _ التركيز على ترابط نظم الخدمات .
- _ التركيز على القدرات الفنية.³

ويضيف "السالمي" متطلبات أخرى تتمثل في :

خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية هذه الإدارة الالكترونية .
خلق البنية التحتية للاتصالات و التأكد من صلاحيتها .

إعداد نظام معلومات مكون من نظم متكاملة لما هو موجود فعلا من نظم معلومات منجزة و أجهزة ز معدات و شبكات في الإدارة الحكومية و الاستفادة من تنفيذ الإدارة الالكترونية.⁴

4-حماد مختار ،تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية "رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة" 2007 ،ص،19

5- عبد الناصر موسي ،محمد قريشي،"مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي(دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التكنولوجيا بجامعة بسكرة -الجزائر -مجلة الباحث،عدد9، 2011،ص،91.

1-محمد فلاق ،رضوان انسعاد،"الإدارة الالكترونية (مفهومها،متطلبات تطبيقها)،"عرض تجارب لبعض الدول العربية" ،"الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر -دراسة تجارب بعض الدول-جامعة سعد دحلب بالبلدية ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التنسير ،ص،8.

4-السالمي،مرجع سابق ،ص،71.

خلاصة و استنتاجات:

من خلال ما سبق و بالاعتماد على ما تم تقديمه في هذا الفصل نستنتج أن الإدارة الالكترونية عبارة عن أسلوب أو منهج جديد يعتمد في التسيير، و هي عبارة عن ضرورة فرضتها التحولات التكنولوجية الحاصلة في العالم بالإضافة إلى أنها مطلب هام في تحسين فعالية الخدمات العامة كونها تساهم في تفعيلها و تحقيق كفاءتها بالإضافة إلى أنها تعمل على تحقيق الشفافية في أداء هذه الخدمات و القضاء على مختلف أساليب الفساد الإداري على مستوى هذه الإدارات.

**الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية في
الجزائر بين الواقع و التحديات**

مقدمة:

إن التحول الرقمي الذي شهده العالم في مختلف المجالات، خاصة مع نهاية القرن الماضي وتسارع وتيرته يجعل من الضرورة الحتمية تبني تقنيات المعلومات من طرف الدول في مختلف معاملتها، نظرا للأنماط الجديدة في طرق الإدارة و التسيير و التنظيم كآلية جديدة تهدف إلي جودة و تحسين الخدمات و الجزائر علي غرار دول العالم قامت بتبني التحول الالكتروني من خلال مشروع الجزائر الالكترونية (2009-2013) وسنتطرق من خلال هذا الفصل إلي التعرف علي مشروع الجزائر الالكترونية و أهم المحاور التي جاء بها مع الأهداف التي سعي إلي تحقيقها من خلال برنامج تنفيذه و المعوقات التي تحد من فعاليته و هذا بعد التطرق إلي التطور الذي شاهده البنية المعلوماتية في الجزائر كأساس لتجسيد التحول الالكتروني.

المبحث الأول: تداعيات التحول الالكتروني في الجزائر.

إن البنية المعلوماتية تعتبر كقاعدة أساسية لتجسيد مشاريع التحول الالكتروني، و لذلك سنتطرق من خلال مبحثنا إلي البنية المعلوماتية في الجزائر و بداياتها مع التطور.

المطلب الأول: بدايات الانترنت في الجزائر.

سجلت سنة 1994 و بالتحديد في شهر مارس، بداية الخطوات الأولى للانترنت في الجزائر حيث ارتبطت بهذا الأخير عن طريق ايطاليا و ذلك بسرعة خط قدرت آنذاك ب9600 حرف ثنائي وهي سرعة جد ضعيفة , و ذلك ضمن الجهود التي قام بها CERIST* في إطار في ثانية مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تكون الجزائر هي المحور الأساسي تدعي ب(RINAF).

*تم إنشاء مركز البحث المعلومات العلمية و التقنية (TISCER) le center de recherche sur l'information) في سنة 1985 من خلال المرسوم رقم 85-56 في مارس 1985 وكانت تحت إشراف الوزير الأول آنذاك، وكانت مهمته الرئيسية هي قيادة البحوث التي لها علاقة بالإبداع و إنشاء و تطوير نظام وطني للمعلومات العلمية و التقنية، وبالصدور المرسوم 03-454 المؤرخ في 01 ديسمبر 2003 أصبح المركز مؤسسة عمومية ذات طابع علمي و تقني تخضع للسلطة وزير التعليم العالي و البحث العلمي، و جاء مرسوم آخر في 02 سبتمبر 2006 من أجل تنظيم هذا المركز في شكل أقسام إدارية و تقنية و أخر للبحوث، مع مقر لها بالجزائر العاصمة، بالإضافة إلي إلحاق به مجموعة من

المراكز و المواقع الإقليمية ومكاتب الاتصال الموزعة جغرافيا في ثلاث أقطاب رئيسية علي مستوي التراب الوطني.للمزيد من المعلومات انظر: WWW.CERIST.DZ

- وفي نهاية 1999 وصلت قدرة الانترنت في الجزائر إلي 2 ميغابايت في الثانية و كان ذلك نتيجة ارتباطها بالعاصمة الفرنسية بسرعة خط وصل إلي 64 ألف حرف في الثانية في سنة 1996, لترتبط بعد ذلك بالقمر الصناعي الأمريكي بواشنطن في نهاية 1998 بقوة 1 ميغابايت¹.

- وبلغ عدد الجهات المشتركة بالانترنت سنة 1996 ب 130 جهة لتقدر في ظرف 3 سنوات ب 800 مشترك موزعين كالتالي:

✓ 500 في القطاع الاقتصادي.

✓ 100 في القطاع الجامعي.

✓ 350 في القطاع الصحي.

و 150 في القطاعات الأخرى.²

وكانت الخطوات الأولى للمشروع الجزائري لتنظيم الانترنت كنشاط اقتصادي مقنن ,لأول مرة بصدور المرسوم التنفيذي 89- 257 المؤرخ في 25 أوت 1998, الذي يضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الانترنت و الذي تم تعديله بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07- 2000- المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 2000.³

1- إبراهيم بختي, "الانترنت في الجزائر", مجلة الباحث, (العدد 01), جامعة ورقلة, (2002), ص12.

2- نصيرة شبوب, "الإدارة البنكية الالكترونية في الجزائر, دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي", مذكرة ماجستير, كلية العلوم السياسية, قسم علوم الإعلام و الاتصال, تخصص: مجتمع المعلومات, جامعة الجزائر-3, 2013, ص 06.

3- سهام موسي, "مساهمة في بناء نموذج قياس اثر المحاذاة الإستراتيجية لتكنولوجيا الانترنت علي أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة - بالمنطقة الصناعية العامة, ولاية سطيف", مذكرة دكتوراه, جامعة بسكرة, 2014, ص132.

لتكون بذلك مرحلة جديدة بظهور مزودين جدد و خواص و عموميين إلي جانب مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني حيث قدرت عدد الرخص الممنوحة للخواص حتى نهاية 2001 ب 65 رخصة¹.

أما آخر التعديلات في ما يخص المعاملات الإلكترونية كانت بصدور القانون رقم 05-02 المؤرخ في 06 فيفري 2005 حيث أضاف المشرع فقرة ثالثة للمادة 414 ووضح أن المعاملات الإلكترونية يمكن أن تنفذ بأي وسيلة تبادل الكترونية محددة ضمن أسس التشريع و التنظيم المعمول بها و عليه فهذه المادة تبين قانونية اعتماد بطاقات السحب و الدفع الإلكترونية².

- و لكن من خلال كل ما أقره المشرع الجزائري من قوانين في هذه الفترة نجد أنها ركزت فقط علي توضيح و ضبط كيفية سير المعاملات الإلكترونية حيث أنه أغفل جانب مهم يتعلق بكيفية معالجة المخالفات و الجرائم الناتجة عن هذه المعاملات الجديدة وهو الأمر الذي سيؤدي إلي وجود فجوة قانونية تؤدي إلي صعوبة مواجهة هذا النوع الجديد من الجرائم و هو الأمر الذي يعمل علي تهديد أمن الدولة و زعزعة اقتصادها. و يمكن أن نقول أن تدني المعاملات الإلكترونية و عدم انتشارها بشكل واسع و خاصة في المؤسسات و الهيئات الإدارية جعل من موضوع وضع قانون يحارب الجرائم الإلكترونية بعيد عن منظور المسؤولين من حيث درجة الخطر.

1- إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص32.

2- سهام موسي، مرجع سابق، ص132.

الجدول رقم:06.

تطور الشبكة المعلوماتية و قطاع الاتصالات من 1994 إلى 2008.

| السنوات | الأحداث |
|---------|--|
| 1994 | - في شهر مارس الارتباط بشبكة الانترنت عن طريق ايطاليا. بسرعة خط وصل إلي 9600 حرف ثنائي/ثا. |
| 1996 | - وصول سرعة الخط إلي 64 ألف حرف ثنائي/ثا. - تسجيل 130 هيئة مشتركة من مختلف القطاعات. |
| 1997 | - أحداث خط آخر بسرعة 256 ألف حرف ثنائي/ثا يمر عبر عاصمة باريس. |
| 1998 | - دخول الانترنت مرحلة جديدة في الجزائر حيث تخلت الدولة عن احتكارها للشبكة لصالح مزودين خواص أو عموميين (ISP). - ربط الجزائر بالقمر الصناعي الأمريكي (MMA) بسعة ميغابايت/ثا. |
| 1999 | - إحداث 30 نقطة وصول جديدة موزعة عبر التراب الوطني. - منح 13 رخصة استعمال لتوزيع الخدمات (ISP). - تسجيل اشترك 3500 شخص و 80 هيئة منها 200 في القطاع الجامعي. - وصول عدد مستعملي الانترنت إلي 810 ألف مستعمل و هو ما يمثل نسبة اكبر بقليل من 1 في الألف من عدد مستعملي الانترنت في العالم. |
| 2000 | - عرف عدد مزودي الانترنت (ISP). زيادة معتبرة حيث وصل الي 28 مزود في شهر نوفمبر. - وجود 20 موقع علي الساحة العالمية. |
| 2001 | - قام (CERIST) مركز الإعلام العلمي و التقني بتوسيع سمعة الخط الذي يربط بمزوده بأمريكا إلي 30 ميغابايت/ثا. - إنشاء 20 وصول جديدة للانترنت في الجزائر. - إنشاء 43 خط رئيسيا مخصص لقطاع التعليم و البحث العلمي. - إنشاء 48 خط لباقي القطاعات بما فيها المزودين الخواص الذي بلغ عدد الرخص الممنوحة لهم 65 رخصة استغلال بمجموع 2000 خط هاتفي موصولة بالشبكة حتى نهاية 2001. - بدا (CERIST) بمساعدة كل الجماعات و المراكز البحثية. - بناء الشبكة البحثية ARN. - إنشاء أول جامعة افتراضية هي " جامعة التكوين المتواصل." |

| | |
|------|---|
| 2003 | <p>- بداية (ADSL) في شهر نوفمبر بمساهمة (L'EPAD) و ALGERIE .TELECOM</p> <p>- وصول عدد المواقع إلي 2000 موقع.</p> |
| 2004 | <p>- بلغ مستخدمي الانترنت مليون و نصفًا بنسبة توافر 2.4 %.</p> <p>- وجود 5000 نادي انترنت مع نقص خطوط الهاتف التي لتتعدى 6 لكل 1000 نسمة بينما تصل إلي 90 خط لكل مواطن في الدول المتقدمة.</p> <p>- من يملك مستوي تعليم مقبول 17.5 مليون من بينهم 3 مليون مؤهلين لاستخدام الانترنت.</p> <p>- لا يوجد سوي 200 ألف أسرة تملك كمبيوتر رغم توافر 9 ملايين كمبيوتر في البلاد توجد اغلبها في المؤسسات والإدارة.</p> <p>- مساهمة البنك العالمي ب 90 ملايين لإنشاء خطوط الانترنت و تطوير التكنولوجيا بالجزائر العاصمة.</p> |
| 2005 | <p>- تم تعميم الانترنت في المدارس و الجامعات مع نهاية 2005 بحسب الاتفاق بين وزارة التربية الوطنية ووزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.</p> <p>- أنشئت عدة محركات بحث متواضعة لكنها مهمة</p> <p>مثل: www.algerieinfo.dz (Algerieinfo)</p> <p>- بلغ عدد نوادي الانترنت 5000 نادي انترنت.</p> |
| 2007 | <p>- بلغ مشتركى الانترنت 2.2 مليون مشترك بالمقارنة مع 21 مليون مالك للهاتف النقال.</p> <p>- بلغ عدد المواقع حوالي 5000 موقع.</p> <p>- عدد موردي الانترنت تقريبا 80 مورد.</p> <p>- احتلال الجزائر المرتبة العاشرة من حيث التحول إلي عالم الانترنت في العالم العربي (الإمارات العربية تحتل المرتبة الأولى).</p> <p>- في مجال الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال تحتل الجزائر المرتبة 87 من مجموع 115 دولة مؤشر سالب قدره 0.72%</p> |
| 2008 | <p>- تخفيض سعر الربط ب 50% من طرف وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال لتعميم الانترنت.</p> |

Source : www.economie.de.savoir.dz.com, consulte le :06/08/2015,à :11h25.

المطلب الثاني: مخططات الجزائر لإرساء البنية التحتية.

وهي الخطوات و البرامج التي تبنتها الجزائر من اجل الإرساء للبنية معلومانية وذلك لتجسيد التحول الالكتروني و تتمثل هذه الخطوات فيما يلي:

1- الوكالة الفضائية و القمر الصناعي الجزائري:

تم إنشاء الوكالة الفضائية الجزائرية في جانفي 2002, وفي شهر نوفمبر من نفس السنة تم إطلاق القمر الصناعي (ALSAT1) ووضعه في مساره و تم نقله إلي مداره من طرف الصاروخ الروسي (كوسموس - 3م) (Cosmos- 3M-) وهو مخصص لاستشعار الأرض عن بعد , وربطت بين الجزائر و روسيا اتفاقية منذ 2004 تتمحور حول " التعامل و التعاون في مجال التكنولوجيات الفضائية و تطبيقاتها".

وتعتبر هذه الوكالة نقطة تحول هامة في مجال التنمية و التكنولوجيا و التطوير خاصة انه الحق بها المركز الوطني للتكنولوجيات الفضاء بأرزويو بغرب الجزائر.¹

2- جهود شركة سونلغاز:

وهي من التجارب المهمة حيث كان هدفها تسهيل عملية توفير الاتصال لأكبر شريحة في المجتمع و تمثلت بتحويل كابل الكهرباء من مجرد ناقل لها الي ناقل لتدفق الانترنت يصل إلي حوالي 504 ميغابايت, وذلك باستخدام تكنولوجيا الانترنت بواسطة الكهرباء أو مايسمى ب" الاتصالات عبر خطوط الطاقة * (Power Line) بالاستغناء عن استخدام خطوط الثابت, وكان ذلك بربط مركز سونلغاز بثانوية عمر راسم, و ثانويتين في عنابة و وهران لاحقا. و تمثلت أهمية

1- مقدم عبيرات و آخرون، "متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة"، ورقة عمل مقدمة

إلى الملتقى الدولي حول التنموية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية، كلية

الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 09-10 مارس 2004، ص 170 .

*هي تقنية ذكية تعمل علي تطوير و تأهيل الشبكة الكهربائية لنقل المعلومات عليه و بالتالي توفير خدمات الانترنت ذات التدفق السريع و الفائق السرعة (Borad Band) لأكبر شريحة ممكنة من المجتمع و تتلخص هذه التقنية بان تقوم المؤسسة العامة في هذا المجال ببيت خدمة الانترنت عبر خطوط الكهرباء متوسطة الضغط و سرعة تصل إلي 200mbps ميغابايت لكل ثانية، و بعد ذلك تتفرع الخدمة إلي شبكة الضغط المنخفضة لكل ثانية، و تقدم للمستخدم النهائي علي مدار الساعة في المنزل أو العمل بسرعة تتراوح بين 350kbps وهذه السرعة أسرع من الاتصال الهاتف بالانترنت (Dialup) بست مرات في حال الربط بسرعة 20mbps لكل ثانية ستكون أسرع ب 360 مرة. واهم مايميز هذه التقنية هي الاستفادة بشكل فعال من شبكة الضغط المتوسط و المنخفضة للشبكة الكهربائية، بحيث يتم تحويلها لوسائط نقل المعلومات بكفاءة عالية، وذلك من خلال فترة زمنية قياسية مقارنة بفترة بناء تشكيلات الوسائط الاخرى كالألياف البصرية أو الكبلات، معا ينعكس علي تكلفة بناء تلك الشبكة و علي أسعار تقديمها للمستهلك النهائي.

هذه الطريقة إذا كان معلوم أن 97% من السكان يتوفر لديهم الاشتراك في الكهرباء بينما نسبة مشتركي الهاتف الثابت اقل بكثير, وهو الأمر الذي جعل هذه التجربة ذات أهمية كبيرة وواحدة في مجال إرساء قاعدة واسعة للاتصالات لشرائح المجتمع وربط بينهما¹

3- الحظيرة المعلوماتية سيدي عبد الله:

وهي من التجارب الرائدة في تدعيم و تقوية صناعة الاقتصاد الجديد القائم علي التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال حيث تتكون هذه الأخيرة من معهد عالي للاتصالات ومدرسة للناخبين ووكالة انترنت ووكالة اتصالات و كذلك مكاتب الحاضنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة.² وقد تم الإرساء لهذا المشروع في سنة 2004 وخصص له مبلغ 22 مليار من مخطط الإنعاش الاقتصادي, حيث سيمكن هذا المشروع من الحد من هجرة الأدمغة باعتبار أن الجزائر تملك إطارات ذوي كفاءات و مهارات عالية يجدر استغلالها و الاهتمام بها³

4- اتفاقيات أوراكل مع سوناطراك و البريد:

مجموعة ORACLE تعتبر من كبريات الشركات العالمية الرائدة في مجال برمجيات المؤسسة حيث وقعت اتفاقيتين مع الجزائر.

• الأولي مع المدرسة الوطنية للبريد و المواصلات و ذلك بهدف إقامة مايسمي (Oracle University) , وتضمنت أسس لبرامج التكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في 12 مؤسسة للتعليم العالي, ويكون ضمن التزامات هذه المجموعة تقديم تجهيزات مختلفة للإعلام الآلي وبرامج و مصادر التكوين المعتمدة في التعليم العالي.

1- عماد بوقلاشي مرجع سابق, ص 01.

2- عاشور عبد الكريم, مرجع سابق, ص 124.

3- نصيرة شبوب, مرجع سابق, ص 99.

• أما الثانية مع مركز لمؤسسة سونطراك حيث منحنا لهذا المركز شهادة مطابقة وذلك باعتباره شريك وكان ذلك لأول مرة في إفريقيا حيث أصبح بمقدوره تقديم خدمات تكوينية معتمدة من ORACLE في مجال المنتجات التكنولوجية مثل أدوات التصميم، تطوير وتطبيق الحلول المعلوماتية، إنتاج برمجيات التسيير المدمجة وقواعد المعطيات و شبكات المعلومات... الخ¹.

5- برنامج أسرتك (1) و (2) (حاسوب لكل أسرة):

وهو من الخطوات الهامة التي تبنتها وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في مجال تنمية مجتمع المعلومات وذلك بغية إرساء قاعدة معلوماتية واسعة و شاملة لمختلف فئات المجتمع بداية من الأسرة وصولاً إلي المؤسسات و الهيئات العامة وقد كان علي مرحلتين²:

المرحلة الأولى هي عملية أسرتك 1 في عام 2005 و التي أعلن عنها رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة و التي تمثلت في تجهيز 6 ملايين أسرة بحاسوب موصل بالربط السريع لشبكة الانترنت قبل 2010.

أما المرحلة الثانية كانت كنتيجة لعدم تحقيق البرنامج الأول للأهداف المسطرة له، حيث تم إدراج مشروع جديد وهو - أسرتك 2- وذلك لاستكمال أهداف المشروع الأول وكان ذلك في عام 2009 و الذي ألزم تخفيض أسعار الحواسيب إلي 10 آلاف دينار وذلك مع تخفيض أسعار الانترنت بنسبة 50 في المائة مع مجانية الانترنت في الليل وفي نهاية الأسبوع.

1- مقدم عبارات و آخرون، مرجع سابق، ص 170.

2- نصيرة شوب، مرجع سابق، ص 98.

المطلب الثالث: تطور مؤشرات البنية المعلوماتية.

سنتعرض إلي استقراء بعض من واقع البنية المعلوماتية في الجزائر من خلال التطرق إلي أرقام كل من الهاتف الثابت و النقال و الانترنت في الجزائر و تطورها علي مدار السنوات.

أولاً: تطور مؤشرات الهاتف الثابت و الهاتف النقال:

سنوضح ذلك من خلال لجدول الموالي و تطور الأرقام من سنة 2001 الي 2014.

الجدول رقم:07.

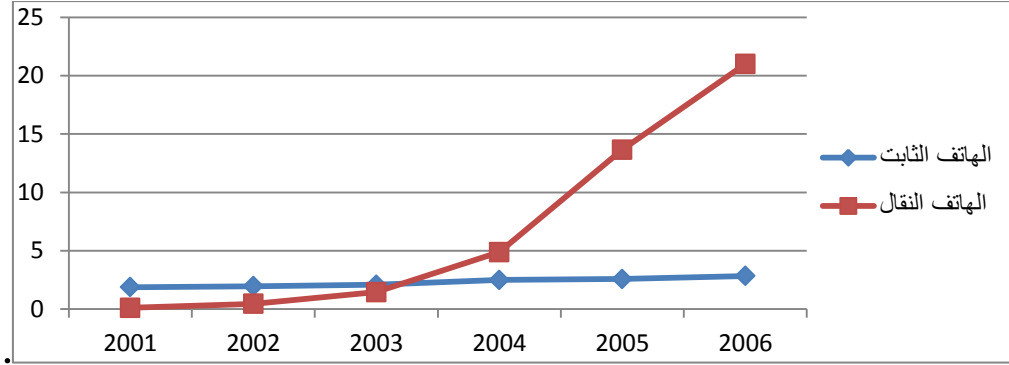
تطور عدد مستعملي الهواتف الثابتة و الهواتف النقال (بالمليون مستعمل) من سنة 2001 إلي 2014.

| الهاتف النقال | الهاتف الثابت | السنوات |
|---------------|---------------|---------|
| 0.1 | 1.88 | 2001 |
| 0.45 | 1.95 | 2002 |
| 1.45 | 2.08 | 2003 |
| 4.88 | 2.49 | 2004 |
| 13.66 | 2.57 | 2005 |
| 21 | 2.84 | 2006 |
| 27.56 | 3.07 | 2007 |
| 27.03 | 3.07 | 2008 |
| 32.73 | 2.58 | 2009 |
| 32.78 | 2.92 | 2010 |
| 35.60 | 3.06 | 2011 |
| 37.53 | 3.29 | 2012 |
| 39.52 | 3.14 | 2013 |
| 34.79 | 3.10 | 2014 |

Source : Figure de régulation de la poste et des Télécommunication, de
marché de la Téléphonie mobile et la Téléphonie Fixe en Algérie par Année, observatoire
Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide..., consulter le 10-12-2015. A :16 :12

الشكل رقم: 04.

تطور عدد مستعملي الهواتف الثابتة و الهواتف النقالة (بالمليون مستعمل) من سنة 2001 الي 2014



المصدر: من إعداد الطالبتين طبقا للمعطيات الجدول السابقة.

انطلاقا من معطيات الجدول و المنحني البياني يمكن ملاحظة النقاط التالية:

- ارتفاع عدد مستعملي الهاتف الثابت و الهاتف النقال من سنة 2001 إلى 2014.
- الحصة الأكبر من حيث الزيادة في عدد المستعملين كانت للهاتف النقال , حيث كان سنة 2001 بعدد مستعملين قدر ب 0.1 مليون مستعمل ليحقق قفزة سنة 2007 ب 27 مليون مستعمل. وقد صنفت الجزائر في هذه الفترة ضمن مقدمة الدول العربية من حيث استعمال الهاتف النقال ليصل سنة 2014 إلى 34 مليون شخص.
- يشهد الهاتف الثابت وتيرة بطيئة في ازدياد عدد مستعمليه , حيث قدر في سنة 2001 ب 1.88 مليون مستعمل, ليصل في سنة 2014 إلى 03 مليون مستعمل.

ولتوضيح أكثر سنتطرق في الجدول الموالي إلى نسب استعمال كل من الهاتف الثابت و الهاتف النقال في الجزائر من سنة 2001 الي 2014.

الجدول رقم: 08.

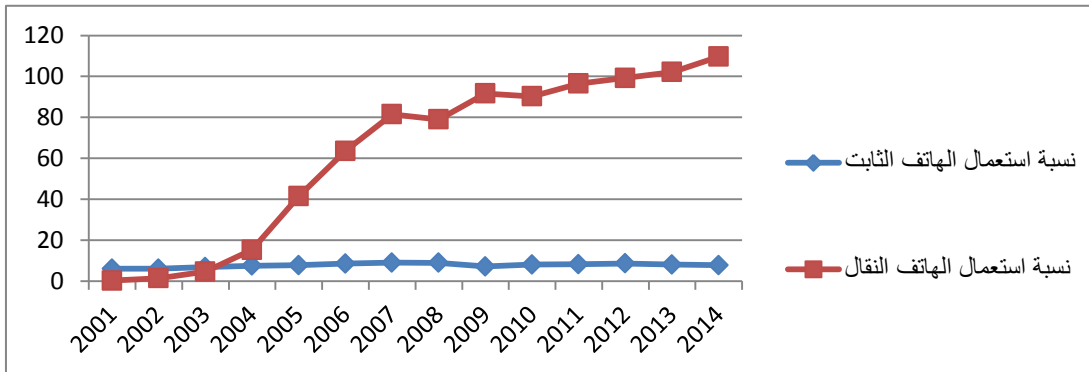
تطور نسب مستعملي الهواتف الثابتة و الهواتف النقالة في الجزائر من سنة 2001 إلى 2014.

| السنوات | نسبة استعمال الهاتف الثابت | نسبة استعمال الهاتف النقال |
|---------|----------------------------|----------------------------|
| 2001 | %6.1 | %0.3 |
| 2002 | %6.1 | %1.5 |
| 2003 | %6.9 | %4.7 |
| 2004 | %7.6 | %15.3 |
| 2005 | %7.8 | %41.5 |
| 2006 | %8.6 | %63.6 |
| 2007 | %9.1 | %81.5 |
| 2008 | %9 | %79 |
| 2009 | %7.2 | %91.7 |
| 2010 | %8.1 | %90.3 |
| 2011 | %8.29 | %96.52 |
| 2012 | %8.70 | %99.28 |
| 2013 | %8.11 | %102.11 |
| 2014 | %7.85 | %109.62 |

Source : Autorité de régulation de poste et des Télécommunication, **IBID**.

الشكل رقم: 05.

تطور نسب مستعملي الهواتف الثابتة و الهواتف النقالة في الجزائر من سنة 2001 إلى 2014.



المصدر: من إعداد الطالبتين طبقا للمعطيات الجدول السابقة.

من خلال نسب الجدول و الشكل السابقين نلاحظ:

- الفرق الشاسع بين مستعملي الهاتف الثابت و الهاتف النقال حيث وصلت نسبة استعمال الهاتف النقال في سنة 2007 إلي 81.5% بينما كانت في سنة 2001 بنسبة 0.3% من مجموع السكان لتصل في سنة 2014 إلي 7.85%.
- انخفاض نسب استعمال الهاتف الثابت حيث قدرت النسبة في 2001 ب 6.1% لتصل النسبة في 2014 إلي 7.85%.
- التطور الحاصل في ارتفاع عدد مستعملي الهاتف النقال راجع إلي إستراتيجية الجزائر الموجهة نحو الاستثمار في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال , نظرا للتطورات و التغييرات التي تفرضها العولمة في طرح الأولويات للأساليب الجديدة في دفع التنمية و يمكن إرجاع انخفاض نسب استعمال الهاتف الثابت مقابل ارتفاع نسب استعمال الهاتف النقال للأسباب التالية:

-احتكار اتصالات الجزائر للسوق الهاتف الثابت و هو الامر الذي عمل علي إضعاف حظوظ المنافسة التجارية.

-إقبال الأفراد علي استعمال الهاتف النقال نظرا لمرونته و سهولة حمله و إجراء المكالمات في أي مكان و زمان وتنوع الخدمات التي يقدمها لمختلف شرائح المجتمع, طلبة, رجال أعمال, أساتذة...الخ حسب إمكانية الدفع و الاشتراك.

-إنهاء عملية احتكار الهاتف النقال من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر (موبيليس) وهو الأمر الذي سمح بظهور متعاملين جدد للهاتف النقال نظرا للخدمات المقدمة و قد ظهر كل من :

- المجموعة المصرية اوراسكوم للاتصالات (جازي) في سنة 2001, الوطنية الكويتية (Ooredoo) " نجمة" سابقا في سنة 2003.

وسنتطرق من خلال الجدول الموالي إلي المتعاملين الثلاث للهاتف النقال في الجزائر و نسب التطور من حيث المتعاملين من سنة 2001 الي 2014 .

الجدول رقم:09.

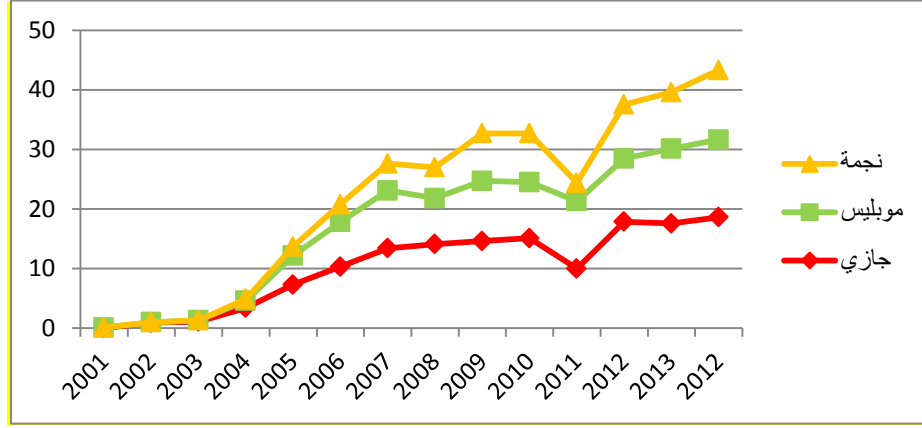
تطور عدد مستعملي الهاتف النقال في الجزائر (بالمليون مستعمل) بحسب المتعاملين
الثلاث, اوراسكوم للاتصالات (جازي), اتصالات الجزائر (موبيليس), الوطنية للاتصالات الجزائر
(نجمة ثم اوريدو) من سنة 2001 إلى 2014.

| السنوات | جازي | موبيليس | نجمة |
|---------|--------|---------|--------|
| 2001 | - | %0.1 | - |
| 2002 | %0.9 | %0.1 | - |
| 2003 | %1.1 | %0.2 | - |
| 2004 | %3.4 | %1.2 | %0.3 |
| 2005 | %7.3 | %4.9 | %1.5 |
| 2006 | %10.3 | %7.5 | %3 |
| 2007 | %13.4 | %9.7 | %4.5 |
| 2008 | %14.1 | %7.7 | %5.2 |
| 2009 | %14.6 | %10.1 | %8 |
| 2010 | %15.1 | %9.4 | %08.2 |
| 2011 | %10.0 | %11.3 | %3.1 |
| 2012 | %17.85 | %10.62 | %9.06 |
| 2013 | %17.57 | %12.54 | %9.49 |
| 2014 | %18.61 | %13.02 | %11.66 |

Source : Autorité de Régulation de la poste et des Télécommunication, **IBID**.

الشكل رقم:06.

تطور عدد مستعملي الهاتف النقال في الجزائر (بالمليون مستعمل) بحسب المتعاملين الثالث، اوراسكوم للاتصالات (جازي), اتصالات الجزائر (موبيليس), والوطنية للاتصالات الجزائر (نجمة ثم اوريدو) من سنة 2001 الي 2014.



المصدر: من إعداد الطالبتين طبقا للمعطيات الجدول السابقة.

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين:

- ارتفاعا ملحوظا لمستعملي الهاتف النقال حسب المتعاملين الثالث, خاصة بعد ظهور المتعاملين الجديدين: أوراسكوم تليكوم (جازي) في جويلية 2001, الذي هو فرع للشركة قيمبلوكوم الروسية, بعرض مالي قدره 737 مليون, و الوطنية للاتصالات (Ooredoo) نجمة سابقا التي بيعت من طرف المتعامل الكويتي إلي المتعامل القطري كيوتل.

- بلغ عدد مستعملي الهاتف النقال في الجزائر سنة 2014, 38 مليون مستعمل موزعين علي المتعاملين الثالث كالأتي:

- في المرتبة الأولى أوراسكوم تيليكوم (جازي) ب 18.62 مليون مستعمل, لتاتي في المرتبة الثانية اتصالات الجزائر (موبيليس) ب 13.02 مليون مستعمل, و في المرتبة الثالثة الوطنية للاتصالات (اوريدو) ب 11.66 مليون مستعمل.

ويوضح الجدول التالي عدد الاشتراكات بالهاتف الخليوي بالدفع المسبق و الدفع البعدي (بالمليون).

الجدول رقم:10.

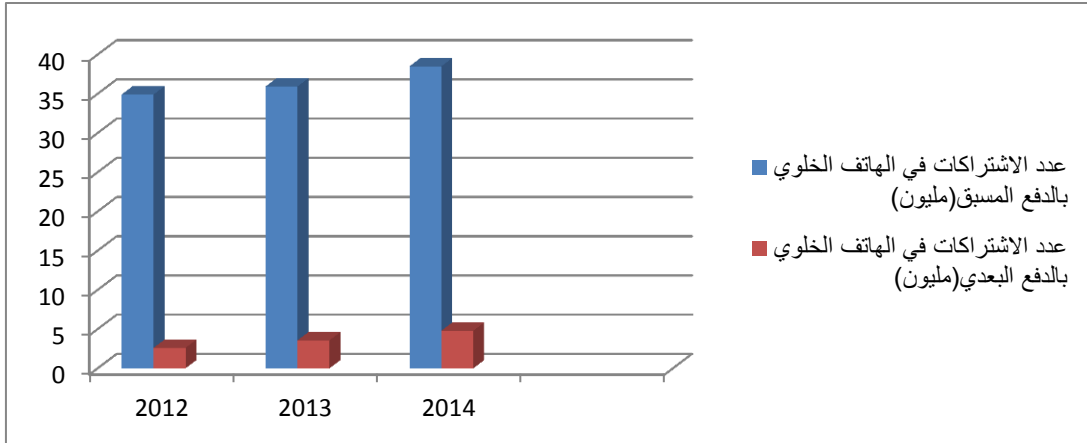
عدد الاشتراكات بالهاتف الخليوي بالدفع المسبق و الدفع البعدي (بالمليون).

| المؤشرات | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|--------|--------|--------|
| عدد الاشتراكات في الهاتف الخليوي بالدفع المسبق(مليون) | 34.914 | 35.942 | 38.502 |
| عدد الاشتراكات في الهاتف الخليوي بالدفع البعدي(مليون) | 2.613 | 3.575 | 4.796 |

المصدر: مؤشرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و مجتمع المعلومات , متاح علي الموقع: [Http://www.mptic.dz/ar/content](http://www.mptic.dz/ar/content) لوظف في: 2016/02/12. علي الساعة: 14:56.

الشكل رقم:07.

عدد الاشتراكات بالهاتف الخليوي بالدفع المسبق و الدفع البعدي (بالمليون).



المصدر: من إعداد الطالبتين طبقا للمعطيات الجدول السابقة.

تبعا للمعطيات الجدول و الشكل السابقين نلاحظ مايلي:

- بلوغ عدد المشتركين في الهاتف النقال 38 مليون مشترك في عام 2014, بنسبة تغطية بلغت 99% وهي سابقة من نوعها نظرا لتحسن الملحوظ في خدمات الهاتف النقال.

- شكلت الاشتراكات بالدفع المسبق الحصة الأكبر من حيث عدد المشتركين، حيث قدرت في 2012 ب:34.914 مشترك لتصل في 2013 الي 35.942 مشترك، لتحقيق ففزة نوعية في سنة 2014 بمجموع 38.502 مشترك، مقابل 4.796 مشترك في الهاتف الخليوي بالدفع البعدي.

ثانيا: تطور مؤشرات الانترنت في الجزائر.

سنقوم بالاطلاع علي واقع الانترنت في الجزائر من خلال مختلف الأرقام و المؤشرات

التالية:

الجدول رقم :11.

تطور عدد مستعملي الانترنت والنمو السكاني في الجزائر من سنة 2000 إلى سنة 2015.

| النسبة | عدد السكان | عدد مستعملي الانترنت | السنوات |
|--------|------------|----------------------|---------|
| %0.2 | 31.795.500 | 50.000 | 2000 |
| %5.8 | 33.033.546 | 1.920.000 | 2005 |
| %7.3 | 33.506.567 | 2.460.000 | 2007 |
| %10.4 | 33.769.669 | 3.500.000 | 2008 |
| %12.0 | 34.178.188 | 4.100.000 | 2009 |
| %13.6 | 34.586.184 | 4.700.000 | 2010 |
| %14.0 | 37.367.226 | 5.230.000 | 2012 |
| %16.5 | 38.813.722 | 6.404.264 | 2013 |
| %17.2 | 38.813.722 | 6.669.927 | 2014 |
| %27.8 | 39.542.166 | 11.000.000 | 2015 |

Source : internet world state, www.internetworldstats.com/stats 1.htm. consulter le;15/06/2015à:11h26.

من خلال الجدول السابق نلاحظ مايلي:

- تطور ملحوظ في عدد مستعملي الانترنت في الجزائر, حيث قدر في سنة 2000 ب 50.000 مستعمل للانترنت ما يعادل 0.2% من عدد السكان المقدر ب: 31.795.500 مليون وهي نسبة ضئيلة مقارنة بعدد السكان. بنسبة 16.5%, لتبلغ في سنة 2015 "11.000.000" مستعمل, بنسبة 27.8% من مجموع السكان الذي يقدر ب: 39.542.166 مليون شخص. ورغم هذا التطور الملحوظ إلا انه يبقي غير كافي مقارنة بعدد السكان, وخاصة مع دول الجوار التي حققت نسب مرتفعة مقارنة مع الجزائر وخاصة أنها عرفت أزمات و اضطرابات في السنوات الأخيرة, حيث أن ليبيا التي مازالت تحت تأثير الاضطرابات إلي اليوم وصلت نسبة مستعملي الانترنت فيها إلي 37.4% وتونس التي عانت أيضا من أزمة في الآونة الأخيرة, وصل فيها عدد مستعملي الانترنت إلي 49% و المغرب الذي حقق اكبر نسبة من مستعملي الانترنت في المغرب العربي بمعدل قدر ب 60.6%.

- وفيما يلي سنتطرق إلي معطي آخر يتمحور حول عدد مشترك الانترنت في الجزائر.

الجدول رقم:12.

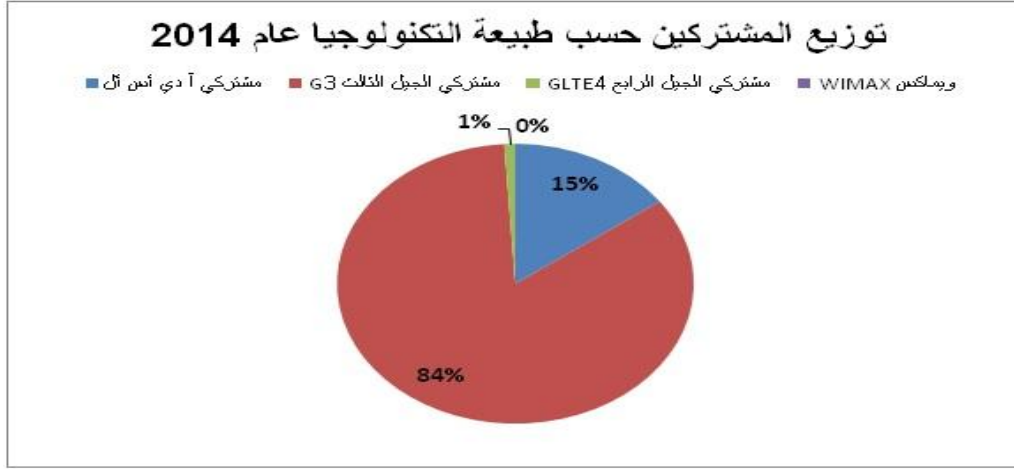
مشتركي الانترنت في الجزائر.

| السداسي الاول (2015) | 2014 | 2013 | مشتركي الانترنت |
|-------------------------|---------|---------|---|
| 1709496 | 1518629 | 1283241 | مشتركي ادي اس ال |
| 179683 | 80693 | - | الجيل الرابع 4GLTE للهااتف النقال |
| 226 | 216 | 179 | ويماكس Wi max |
| - | 8509053 | 308019 | مشتركي الجيل الثالث |
| 1889405 | 1599538 | 1283420 | المجموع باستثناء مشتركي الجيل الثالث |
| %28 | %24 | %19.65 | نسبة السكنات المتوفرة علي الانترنت |

المصدر : مؤشرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و مجتمع المعلومات، مرجع سابق.

الشكل رقم:08.

توزيع المشتركين حسب طبيعة التكنولوجيا عام 2014.



المصدر: المرجع السابق.

انطلاقا من معطيات الجدول و الشكل السابقين نلاحظ مايلي:

- ارتفاع عدد السكنات المتوفرة علي الانترنت, حيث وصلت إلي نسبة 28% في السداسي الأول من سنة 2015.
- لا تسجيل تقنية الجيل الثالث للهاتف النقال نسبة عالية من حيث المشتركين في الانترنت و هو الأمر الذي يدل علي تفضيل الجزائريين لهذه التقنية حيث وصات نسبة المشتركين فيها إلي 84% في سنة 2014, حيث احتلت المرتبة الأولى من حيث عدد المشتركين في الانترنت مقارنة بتقنيات الويماكس, مشتركى ادي اسال... حيث سجلت تقنية **wimax** وويماكس مرتبة متدنية بنسبة قدرت في سنة 2014 ب:0%, لتسجل كل من **ADSL** نسبة 15%, و **مشتركي الجيل الرابع** نسبة 1%.

وفي الجدول الموالي سنتطرق إلي مؤشرات الانترنت في الجزائر.

الجدول رقم:13

مؤشرات شبكة الانترنت في الجزائر.

| المؤشرات | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 (الاول) السداسي |
|--|--------|--------|--------|-------------------------|
| طول الألياف البصرية (كم) | 46231 | 50800 | 61556 | 66958 |
| عدد البلديات الموصولة بالألياف. | 1000 | 1081 | 1229 | 1296 |
| عرض نطاق الانترنت الوطنية(ميغابايت/ثانية) | 130000 | 172021 | 348000 | 1170000 |
| عرض نطاق الانترنت الدولي (ميغابايت/ثانية) | 104448 | 166000 | 278000 | 357000 |

المصدر: المرجع سابق.

نلاحظ من خلال الجدول السابق:

- أنه تبعا لسياسة الجزائر في تجسيد أسس الإدارة الالكترونية ودعما منها لترقية البنية التحتية عملت علي تطوير هذه الأخيرة من خلال ربط البلديات بالألياف البصرية حيث بلغ عدد البلديات الموصولة بالألياف البصرية في السداسي الأول من 2015 «1296» بلدية بزيادة 84 بلدية عن عام 2014.
- بلغ طول الألياف البصرية في السداسي الأول من عام 2015, «66958» كم, ¹وسعيا من الدولة الجزائرية لتلبية حاجيات مستخدمي الانترنت ورفع من نوعية الخدمات المقدمة شهد عرض النطاق الدولي تطورا حيث بلغ في السداسي الأول من عام 2015 حوالي 357 ميغابايت/ثانية.

1- المرجع السابق.

المبحث الثاني: مشروع الجزائر الالكترونية (2009-2013).

إن مجتمع المعلومات يعتبر ضرورة حتمية لمواكبة التحولات و التطورات الحاصلة علي الساحة الدولية لضمان تحقيق التنمية في مختلف المجالات, وهو الأمر الذي تبنته السياسة العامة في الجزائر في السنوات الأخيرة من خلال إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية (2009-2013), حيث سنتطرق من خلال هذا المبحث إلي أهم المحاور الي تضمنها المشروع و كذلك الأهداف المسطرة لتحقيقها من خلال الآليات المدرجة لتجسيده علي ارض الواقع و في الأخير المعوقات التي يواجهها هذا المشروع.

المطلب الأول: لمحة عن مشروع الجزائر الالكترونية (2009-2013)

لقد أدى التطور في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال إلي التأثير علي مختلف جوانب الحياة العامة, حيث أحدثت تغييرا جوهريا في عمل الإدارة و أجهزة الحكومة من حيث التحول من الشكل التقليدي لتقديم الخدمات إلي بيئة جديدة تتسم برقمنة الخدمات مما يسمح بتقديمها بأقل تكلفة, وقت جهد. وكانت بداية التحول الالكتروني في الدول المتقدمة في القرن العشرين و بالتحديد في النصف الثاني من التسعينات, لتتبناه الدول العربية في مطلع القرن الواحد والعشرين وكان ذلك في : مصر, إمارة دبي, الأردن, سوريا, ونظرا للإيجابيات التي حماها هذا التغيير الجديد في سير عمل الإدارة, أصبحت الدول الاخرى علي ثقة تامة بالضرورة تبني التحول الالكتروني لضمان الاستمرارية و التنمية المستدامة, و الجزائر من ضمن هذه الدول إلي أولت أهمية لرقمنه مختلف الخدمات ويظهر ذلك من خلال إطلاقها « مشروع الجزائر الالكترونية 2009-2014» عن طريق وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وتم التشاور فيه مع المؤسسات و الإدارات العمومية و المتعاملين الاقتصاديين

العموميين و الخواص, الجامعات و مراكز البحث و الجمعيات المهنية التي تنشط في ميدان العلوم و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال وشارك فيه أكثر من ثلاثمائة شخص من ناحية الأفكار و مناقشتها خلال 6 أشهر. ويرتكز المشروع علي (13) محورا أساسيا تسعى الجزائر من خلاله إلي تحقيق التنمية المستدامة, بترقية الخدمات المقدمة للمواطن وفق المتغيرات و التطورات التي تفرضها

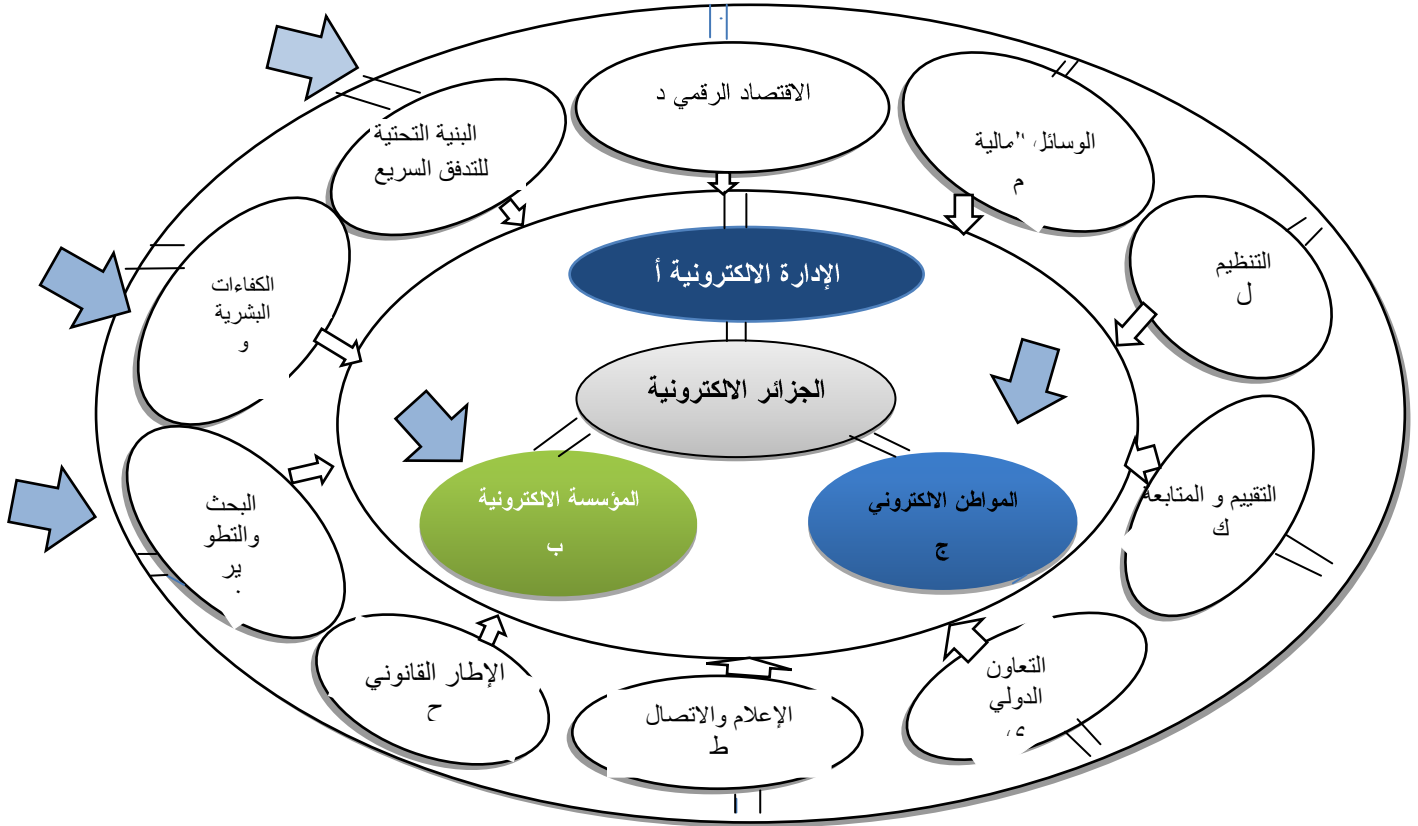
التكنولوجيا

1.

2- بلعربي و أخرون, المرجع السابق,ص12.

الشكل رقم:09.

المحاور الرئيسية للبرنامج الجزائري الالكترونية (2009-2010).



المصدر: رشيدة بوحدة، "البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر: الواقع و الأفق"، اليوم البرلماني حول التدفق السريع و الاقتصاد الرقمي ودورها في تنمية المجلس الشعبي الوطني، 03 جوان 2010، متاح علي الموقع: www.mptic.dz/fr/docs/hautdebit/BOUHADDARachida.ppt، تاريخ الاطلاع: 2016-04-03.

- نلاحظ من خلال الشكل السابق أهم المحاور التي تبنتها الجزائر كإطار منظم للتحويل الرقمي، ولعل ابرز النقاط التي ركزت عليها الجزائر هي الإدارة الالكترونية، المؤسسة الالكترونية و المواطن الالكتروني نظرا للارتباط الوثيق بين هذه المحاور الثلاثة، وهذا التركيز المباشر علي هذه الأخيرة

إن دل علي شئ إنما يدل علي وعي الجزائر بضرورة رقمته خدماتها نظرا للأهمية التي تلعبها في تحقيق التنمية و التقدم و الاستمرارية في التنافس مع الدول، خاصة و أن الجزائر تطمح إلي الانضمام إلي منظمة التجارة العالمية.

و إلي جانب هذه المحاور الأساسية نجد محاور أخرى أولت لها السياسة العامة الجزائرية أهمية بالرجوع إلي الدور المكمل الذي تلعبه في تفعيل و دعم إستراتيجية و رؤية الجزائر في التحول الرقمي فكل محور بمثابة تكميله و داعم للمحور الذي سبقه.

وقد تضمنت المحاور مجموعة من الأهداف، حيث أن كل محور يتضمن أهداف رئيسية و أخرى ثانوية، وهذا ما سنوضحه من خلال مايلي:¹

- المحور الأول(أ): تسريع وتيرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية (الإدارة الإلكترونية).

إن تبني تكنولوجيا المعلومات في الإدارة سيعمل علي بلورة تنظيمها و عملها بشكل يسمح بتقديم خدمات ذات جودة بأقل التكاليف مما يسمح بخلق قنوات اتصال مباشرة بين الإدارة و المواطن. وقد سطرت الأهداف التالية لتجسيد ذلك:

- إرساء البنية التحتية.

-الاعتماد علي نظم المعلومات المدمجة لرفع و تطوير مستوي المهارات و كفاءات القطاع الإداري.

- دعم و تطوير الخدمات عبر النوافذ الإلكترونية بالنسبة للمواطنين و المؤسسات و الجهات الحكومية المختلفة أو الإدارات الأخرى.

- المحور الثاني (ب): تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات.

نظرا للمتغيرات في السوق العالمية و ظهور مايسمي « الاقتصاد الرقمي» أصبح ضرورة ملحة علي الدول تبني و إدماج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسات الاقتصادية و ذلك لضمان البقاء

1-République Algérienne Démocratique et Populaire, « e-commission, e-Algérie, 2013 synthés», Décembre 2008, p7-12.

والاستمرارية في ظل المنافسة و تحسين الأداء و جودة الخدمات المقدمة لتوسيع فرص أوسع للدخل ودفع عجلة التنمية.

ولإرساء هذا التوجه تم تحديد الأهداف التالية:

- دعم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
- الرفع من أداء الشركات بتطوير التطبيقات التكنولوجية.
- دفع آلية عرض خدمات الانترنت.

المحور الثالث(ج): تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين مجموع الأفراد و المؤسسات من الاستفادة من تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الانترنت.

الالتزام بتوفير البنية الأساسية للتعميم نفاذ الأفراد إلي الانترنت وذلك من منطلق انترنت في أي وقت وأي مكان، و يترافق معه توفير التجهيزات من تطوير التوصيلات ذات التدفق السريع وتوفير الكفاءات البشرية للعمل علي تسريع انتشار تكنولوجيا المعلومات.

وقد تم تحديد آليات رامية لتحقيق ذلك:

- تعميم فكرة الحواسيب الشخصية و الخطوط الفردية ورفع من تدفق الانترنت.
- العمل علي زيادة عدد مقاهي الانترنت و الحظائر المعلوماتية.
- توسيع خدمات الانترنت و تسهيل عملية بلوغها.

المحور الرابع(د): دعم وتطوير الاقتصاد الرقمي:

وذلك من خلال:

- مواصلة الحوار الوطني " الحكومة, شركات" الذي كان متزامنا مع إعداد إستراتيجية الجزائر الالكترونية.
- توفير البيئة المناسبة لتثمين الكفاءات العلمية و التقنية الوطنية في مجال البرمجيات و توفير الخدمات و التجهيز.
- وضع قاعدة للإجراءات تحفيزية للإنتاج تكنولوجيا المعلومات .
- توجيه النشاط الاقتصادي نحو التصدير.

المحور الخامس(ه): تطوير البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و فائق السرعة.

إن الاتصالات ذات التدفق السريع تمثل القاعدة الأساسية للجودة الخدمات الالكترونية لذلك وجب تعزيز و وضع إستراتيجية لتوفير هذه الأرضية وفق المقاييس الدولية.

وتم بذلك تحديد هدف رئيسي يتمثل في:

- توفير بنية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة مدعمة بمقاييس الأمان و الجودة.

أما الأهداف الخاصة التابعة له فتتمثل في:

- دعم و تطوير البنية التحتية للاتصالات.
- إرساء مقاييس لإرساء امن الشبكات.
- تحديد نوعية خدمات الشبكات.
- التسيير و الاستخدام الفعال لنطاق «DZ» .

المحور السادس(و): دفع وتأهيل الكفاءات البشرية:

العنصر البشري المؤهل يعتبر عاملا مهما لإرساء قاعدة أساسية و فعالة لتعميم تكنولوجيا المعلومات في مختلف الخدمات المقدمة لتحقيق الجودة لذلك كان من الضروري وضع برامج ومناهج تكوين تسمح بتوفير كادر بشري مؤهل يرتقي إلي مستوي المهام المنوطة به. وقد تم تحديد هدفين خاصين لذلك:

- تعزيز برامج التعليم العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تعميم المعرفة التكنولوجية لمختلف شرائح المجتمع.

المحور السابع (ز): تدعيم البحث، التطوير و الابتكار.

البحث، التطوير و الكفاءات الاقتصادية ذات الخبرة تعتبر ثلاثية يقوم عليها اقتصاد المعرفة حيث من خلالها يتم الرفع من جودة المنتجات و الخدمات ذات القيمة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ويتمثل الهدف الرئيسي لتحقيق ذلك في:

- تعزيز وتشجيع البحث و التطوير و الابتكار بهدف الرفع من جودة المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

أما الأهداف الخاصة فيمكن اختصارها في :

- دعم الكفاءات و تنمية نتائج البحث، التنظيم، البرمجة ونقل المعرفة التكنولوجية و المهارات.

المحور الثامن(ح): توفير البنية القانونية.

إن التشريع فيما يخص مجال تكنولوجيا المعلومات يعاني من نقائص وهو الأمر الذي يجب تداركه تماشيا مع التغيرات الخارجية و متطلبات مجتمع المعلومات.وقد سطر لذلك هدف رئيسي يتمثل في:

- إعطاء الأولوية للإطار التشريعي الملائم لسير نشاط تكنولوجيا المعلومات بما يسمح للوصول إلى الهدف الأهم المتمثل في إرساء المناخ الملائم لإقامة حكومة إلكترونية.

المحور التاسع(م): الإعلام و الاتصال.

يلعب الإعلام و الاتصال دورا حساسا علي مختلف الأصعدة في حياة الأفراد و في تحقيق التنمية الاجتماعية و الاقتصادية.

وقد يرمج لذلك أهداف خاصة و هي:

- إقامة مخطط للاتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.
- إقامة قاعدة جمعوية مكملة لجهود الحكومة.

المحور العاشر(ي): تثمين التعاون الدولي.

إن إثراء منظومة تكنولوجيا المعلومات يتطلب تبادل المعارف و الخبرات من خلال التعاون الدولي وذلك لتدارك الفائص و الرفع من مستوى الخدمات في جميع الميادين من خلال ماسيحدث في ظل التطور التكنولوجي.ومن الأهداف التي سطرت لذلك:

- الأداء و الحوار الفعال في المبادرات الدولية.
- إرساء قاعدة للشراكة إستراتيجية لتبادل التكنولوجيا و المهارات.

المحور الحادي عشر(ك): آليات التقييم و المتابعة:

التقييم و المتابعة من أهم النقاط التي تسمح بتجسيد مشروع الجزائر الالكترونية وذلك بتبني مجموعة من المؤشرات تعني بالمتابعة و التقييم تسمح بقياس مدي تأثير تكنولوجيا المعلومات علي التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و لتحقيق ذلك يجب:

- إعداد جدولة للمؤشرات المناسبة التي تسمح بوضع إستراتيجية كفيلة بضمان السير الفعال للمشاريع بتفعيل أسس المراقبة و المتابعة.

المحور الثاني عشر(ل): الآليات التنظيمية.

إن تجسيد مجتمع المعلومات يتطلب دعم مؤسساتي, يأخذ بعين الاعتبار الإبعاد المتعددة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال ورغبة من الجزائر لتفعيل قطاع الاتصالات, قامت بتحويل وزارة البريد و المواصلات سابقا إلي وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال إلي جانب إنشاء شركتين منفصلتين « اتصالات الجزائر» و «بريد الجزائر» و إقامة سلطة ضبط.وتسعي الجزائر إلي وضع إستراتيجية ذات تناسق مؤسساتي يدور وفق ثلاث مستويات:

التوجيه و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ و لتحقيق هذه المستويات يجب:

- دعم الانسجام و التنسيق وطنيا بين القطاعات.
- الرفع من آليات التدخل علي مستوي القطاعات و الهيئات المتخصصة.

المحور الثالث عشر (م): الموارد المالية.

من متطلبات تجسيد إستراتيجية الجزائر الالكترونية توفر موارد مالية معتبرة حيث لا يمكن توفيرها من مصدر واحد لذلك وجب الاستغلال الجيد لمختلف المصادر المتاحة, معا لأخذ بعين الاعتبار أن مختلف التدابير التشريعية و التنظيمية و المادية يجب أن تكون مقرونة بتقييم مالي دقيق.

المطلب الثاني: أهداف و آليات عمل برنامج الجزائر الالكترونية.

1- أهداف برنامج الجزائر الالكترونية:

إن تبني فكرة إي مشروع تقوم علي مجموعة من النقاط التي هي الأهداف التي من اجلها جاء هذا المشروع, وللعمل علي تحقيقها تم برمجة مجموعة من البرامج و الآليات التي تتم وفق عملية التنفيذ , وهي من النقاط الهامة التي احتوتها خطة عمل برنامج الجزائر الالكترونية حيث تضمن مجموعة من الأهداف و الآليات التي تسمح بالتجسيد الفعلي له وفق تطلعات السياسة العامة في الجزائر .

وتتمثل أهداف الجزائر الالكترونية في مايلي:¹

- توفير خدمات ذات جودة و فعالية و تسهيل عملية الوصول إليها من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية, وهو الأمر الذي يعمل علي تقليص الفجوة بين الإدارة و المواطن ويعزز ثقة المواطن بالادارته.

- إرساء قاعدة عمل تقوم علي التنسيق المتبادل بين مختلف الوزارات و الهيئات الرسمية, وذلك لتحقيق رؤية موحدة في ما يخص العمل و تنفيذ المشاريع المختلفة , تفاديا للتأخير و العراقيل و المشاكل التي تشهدها السياسات العامة في الجزائر في مختلف القطاعات, وهو الأمر الذي يدل علي غياب التنسيق بين مختلف مراكز القرار وهو ما استدعي إعادة النظر في خطة العمل بين القطاعات بإبراز أهمية التنسيق من خلال تبادل المعارف و الخبرات بين مختلف القطاعات ضمانا لتجسيد سياسة عامة ناجحة.

1- عادل غزال, "الحكومة الالكترونية في الجزائر و النفاذ الي مجتمع المعلومات", الملتقي الوطني الثامن حول :مستقبل ثقافة المعلومات و الاتصال لدي الشباب في الجزائر بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة و المعلومات. متاح علي الموقع: [http:// adelghezzal.wordpress.com/2014/18/12](http://adelghezzal.wordpress.com/2014/18/12) . تاريخ الاطلاع: 25-02-2015. علي الساعة: 13:56.

-مكافحة ظاهرة الفساد الإداري خاصة البيروقراطية التي تعتبر سرطان الإدارة العمومية الجزائرية، التي تعمل علي تقويض الأداء الفعال للإدارة و هو الأمر الذي تعاني منه الإدارة الجزائرية في ظل غياب الرقابة علي عمل هذه الأخيرة وان دل ذلك علي شئ إنما يدل علي طبيعة النظام

-فتح و تدعيم قنوات الاتصال بين المواطن و الإدارة من خلا الرفع من قيمة الخدمات الموجهة له، مع الحرص علي توفير أسس العدالة الاجتماعية و المساواة.

-مكافحة الجرائم المنظمة و خاصة العابرة للحدود ، من خلال وضع ميكانيزمات و آليات تتماشى مع الجرائم الجديدة التي أفرزتها العولمة التي هي الجرائم الالكترونية التي أصبحت تهدد امن الدول و استقرارها، مع ضبط آليات الرقابة علي عمليات تزوير الوثائق الرسمية (وثيقة الهوية، جوازات السفر)

2- آليات عمل برنامج الجرائم الالكترونية:

إن مشروع الجرائم الالكترونية جاء ليكمل الحركة التنموية في الجزائر، من خلال ترقية الخدمات وفق ما تفرضه إفرزات العولمة ضمانا للاستمرارية في المنافسة، ومن اجل ذلك سطرت الجزائر آليات عمل تسمح بتجسيد المشروع و ضمان نجاحه. وتتمثل هذه الآليات في:¹

- **برنامج تطوير التشريعات:** يقوم علي توفير الإطار القانوني الذي ينظم نشاط التعاملات الالكترونية من اجل الحد من لتجاوزات التي يمكن أن تحدث و تؤثر علي مسار المعاملات الالكترونية.
- **برنامج تطوير البنية المالية:** الرفع من الكفاءة المالية للمؤسسات وفق مبدأ المرونة الذي يسمح لها بالأداء الفعال و الاستجابة الفورية في حالة الأزمات.
- **برنامج التطوير الإداري و التنفيذي:** ويقوم علي العمل علي دفع و تحسين آليات عمل الفئات التي ستتبنى التحول الالكتروني قصد تحقيق الجودة في الأداء
- **برنامج تطوير الفني:** يركز علي تطوير المهارات اللازمة لانجاز مشروع الجرائم الالكترونية بداية من مراكز القرار وذلك من خلال تبني مختلف الوسائل الالكترونية من اجل تحسين الأداء باستخدام احدث المعلومات وقواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات.

1- واعر وسيلة، " دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية(حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية- الجزائر)،" الملثقي الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، جامعة منتوري قسنطينة، ص 15.

- برنامج تطوير الموارد البشرية: بالتركيز علي وضع إستراتيجية شاملة تعمل علي تقديم المهارات و الخبرات للقيادات من مراكز القرار, مع إدراج دورات تكوينية بهدف تنمية وتجديد قدرات الكادر البشري المؤهل باعتباره متغير أساسيا في عملية مشروع "الجزائر الالكترونية".
- برنامج الإعلام و التوعية: تعريف جمهور المواطنين علي أهمية رقمته الخدمات و التحول الالكتروني, و الميزات الايجابية التي من شأنها تسهيل الحياة اليومية للأفراد, وضرورة الاندماج في هذا التحول الجديد نظرا لتأثيره الإيجابي علي مختلف مناحي الحياة.

المبحث الثالث: معيقات مشروع الجزائر الالكترونية.

قبل التطرق إلي المعوقات التي تواجه مشروع الجزائر الالكترونية سنتطرق إلي لمؤشرات الجاهزية الإلكترونية في الجزائر.

المطلب الأول : الجاهزية الالكترونية المفهوم و المؤشرات.

الجاهزية (e-readiness) هي عبارة عن مؤشر لقياس مدي قدرة و قابلية الدول و اقتصادها الالكتروني

علي استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (ICT) ويحكم علي مدي تقديم الخدمات الالكترونية من خلال استعمال التكنولوجيا في مختلف القطاعات مثلا: الإدارة الالكترونية, التجارة الالكترونية.... الخ.

وهو يقوم علي مؤشرات منها: عدد خطوط الهاتف ل 100 نسمة, البنية التحتية للاتصالات... الخ. ومن خلال مختلف هذه المؤشرات يتم المقارنة بين الدول من حيث الجاهزية الالكترونية.¹

ويعتبر نموذج الأمم المتحدة لقياس الجاهزية الالكترونية رائدا في هذا المجال,² حيث تصدر الأمم المتحدة عن طريق إدارة الشؤون الاقتصادية و الاجتماعية من خلال شعبة الإدارة العامة و إدارة

التنمية تقريرا كل سنتين, يتضمن دراسة استقصائية عن الجاهزية الالكترونية للدول الأعضاء في الدولالمتحدة, فهذا التقرير يستعمل كآلية لقياس استعداديه و قدرة الإدارات الوطنية علي استخدام تقنيات المعلومات و الاتصالات لتقديم الخدمات العامة, وهو إطار يبين ويقدم معرفة واسعة للنقاط الضعف و القوة من خلال مقارنة مقارنة مؤشرات الجاهزية الالكترونية للدول في ما بينها,

1-Danish Dadaa,"E-Readiness for developing countries: Mouving the Focus from the environment to the Users", Department of Information Systems, London School of Economics and political science 2006. Page:02.

وهو الأمر الذي يساعد علي تدارك النقائص وتكييف أهداف الدول من حيث منطلق تحقيق التنمية المستدامة.

ويتكون نموذج الأمم المتحدة لقياس الجاهزية الالكترونية من ثلاث مؤشرات وتتمثل في:

• **مؤشر البنية التحتية للاتصالات:**

تتم عملية قياس هذا المؤشر من خلال العوامل التالية:

- عدد مستعملي الإنترنت لكل 100 نسمة.
- عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة.
- عدد مستعملي الهاتف النقال لكل 100 نسمة.
- عدد اشتراكات إتصال الإنترنت عريض النطاق لكل 100 نسمة.
- عدد اشتراكات إتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت لكل 100 نسمة.
- ولم يتغير مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية منذ سنة 2002 باستثناء تغيير مؤشر السكان علي الإنترنت بمؤشر اشتراك اتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت, مع إزالة مؤشر عدد أجهزة التلفاز في عام 2008 , واستبدال مؤشر مستخدم الحاسوب الشخصي بأشتراكات الإنترنت الثابت في 2012 و استبدال مؤشر اشتراكات الإنترنت الثابت ب مؤشر اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي في 2014 و يعد الاتحاد الدولي للاتصالات هو المصدر الأساسي للبيانات في كل حالة. والتطور السريع في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال واضح من خلال الانتقال السريع في مؤشرات البنية التحتية من سنة إلي أخرى.

• **مؤشر رأس المال البشري:**

ويتكون من مجموعة من المقومات التي تسمح بقياسه وتتمثل في:

- معدل القراءة و الكتابة بين الراشدين.
- نسبة المتدرسين في الابتدائي و الثانوية وما بعد الثانوية.
- وقد أضيف مقومين جديدين لدراسة هذا المؤشر في سنة 2014 وهما:
 - متوسط سنوات الدراسة و السنوات المتوقعة للدراسة. ومع التطور السريع الذي تشهده التكنولوجيا فإنها تفرض التجديد و البحث عن مقومات جديدة تسمح بالدراسة فعلية و منطقية لهذا المؤشر بمراعاة مختلف الجوانب التي تؤثر علي عملية تقيمه.

• مؤشر الخدمات الإلكترونية:

- هو عبارة عن دراسة استقصائية لمدي توفر الخدمات الإلكترونية في الدول, التي تعمل بشكل أساسي علي القضاء علي الفجوة الرقمية الداخلية في المجتمعات, و الفجوة الرقمية في مابين الدول.حيث يقوم مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة العامة بتقييم الموقع الإلكتروني الوطني لكل دولة بلغتها الأصلية, اذ لم يتوفر تقوم بتقييم البوابة الإلكترونية وبوابة الخدمات الإلكترونية وبوابة المعارضة الإلكترونية, بالإضافة إلي المواقع الإلكترونية لوزارة التعليم و الخدمات الاجتماعية و الصحة و المالية و البيئة, بعد ذلك تتم عملية المقارنة بينهما للوصول الي النتائج من خلال المراجعة النهائية.

وقد تضمن استبيان سنة 2014 حول الخدمة الإلكترونية المحاور التالية:

- الحكومة الشاملة:
 - تقديم خدمات متعددة القنوات.
 - التقليل من الفجوة الرقمية.
 - زيادة الاستخدام للتكنولوجيا.
 - الحكومة المفتوحة.
 - المشاركة الوطنية.
- شمل هذا الإستبيان مختلف الجوانب الحساسة التي تسمح بتحقيق التحول الإلكتروني في الدول حيث أنه و بشكل مباشر ركز علي الآليات التي من خلالها يمكن معرفة نقاط القوة و الضعف لدي الدول في مجال الجاهزية الإلكترونية بحيث انه يمثل منهجية للدول من أجل تدارك تأخرها في مجال تجسيد التحول الإلكتروني¹.

المطلب الثاني:الجاهزية الإلكترونية في الجزائر:

بناءا علي المعطيات السابقة سنستعرض الدول العشر الأولى عالميا من حيث الجاهزية الإلكترونية لسنة 2014.

1-United Nation, E-Government Survey 2014, Annexes, p185

الجدول رقم:14.

ترتيب الدول العشر الأولى عالميا من حيث الجاهزية الالكترونية لسنة 2014.

| البلد | مؤشر الحكومة الالكترونية | ترتيب 2014 | ترتيب 2012 | درجة التغير في الترتيب من 2012 إلى 2014. |
|----------------------------|--------------------------|------------|------------|--|
| جمهورية كوريا الجنوبية | 0.9462 | 1 | 1 | - |
| أستراليا | 0.9103 | 2 | 12 | 10 ↑ |
| سنغافورة | 0.9076 | 3 | 10 | 7 ↑ |
| فرنسا | 0.8938 | 4 | 6 | 2 ↑ |
| هولندا | 0.8897 | 5 | 2 | 3 ↓ |
| اليابان | 0.8874 | 6 | 18 | 12 ↑ |
| الولايات المتحدة الأمريكية | 0.8748 | 7 | 5 | 2 ↓ |
| بريطانيا | 0.8695 | 8 | 3 | 5 ↓ |
| نيوزيلندا | 0.8644 | 9 | 13 | 4 ↑ |
| فنلندا | 0.8449 | 10 | 9 | 1 ↓ |

Source: United Nation, E-Government Survey 2014, on line :

https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov_complete_survey-2014.pdf,

الجدول يبين الدول العشر الأفضل عالميا من حيث الجاهزية الالكترونية لسنة 2014 ونلاحظ مايلي:

- احتلال كوريا الجنوبية ريادة الترتيب العالمي من حيث الجاهزية الالكترونية للمرة الثالثة علي التوالي لتكون بذلك رائدة في مجال الجاهزية الالكترونية. حيث في سنة 2010 احتلت المرتبة الأولى بالنسبة 0.8785%, وفي 2012 بالنسبة 0.9283%, في 2014 حققت نسبة 0.9462%.
- تغير في ترتيب بعض الدول صعودا مقارنة بترتيبها في سنة 2012, حيث احتلت استراليا المرتبة 2 عالميا في 2014 , بعدما كانت في المرتبة 12 في سنة 2012 لتحرز تقدما بعشر درجات. سنغافورة تقدمت ب 07 درجات حيث أصبحت في المرتبة الثالثة بعدم كانت في المرتبة 10 في 2012, فرنسا سجلت تقدما بدرجتين عن سنة 2012 لتصبح في المرتبة

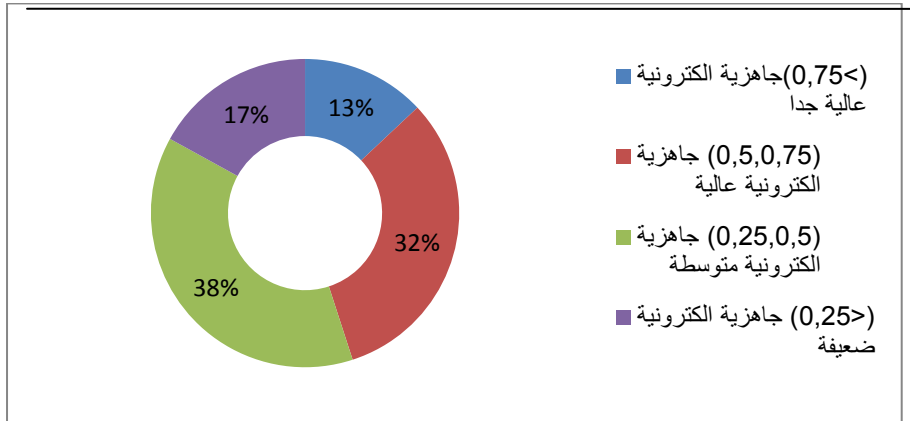
الرابعة، لتقفز اليابان ب 12 درجة من سنة 2012 حيث احتلت المرتبة 18 عالميا،إلى المرتبة السادسة عالميا لسنة 2014 بالنسبة 88.74 من مؤشر الجاهزية الالكترونية، الأمر الذي يعكس الاهتمام الكبير للدول بموضوع الجاهزية الالكترونية و الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في عملية بناء و دفع الحركة الاقتصادية للدول من اجل تحقيق التنمية.

- تواجد أوروبي قوي من حيث عدد الدول المدرجة ضمن قائمة الدول العشر الأولى عالميا من حيث الجاهزية الإلكترونية. حيث تضمن تقرير 2014 للجاهزية الإلكترونية 05 دول أوروبية تتقدمها فرنسا، هولندا وبريطانيا، وأخيرا فنلندا.
- تراجع بعض الدول مقارنة بترتيبها في سنة 2012 وهي كالتالي: هولندا تراجعت ب03 درجات، الولايات المتحدة الأمريكية تراجعت بدرجتين، بريطانيا ب 05 درجات، وأخيرا فنلندا تراجعت بدرجة واحدة.

أما بالنسبة للجزائر فهي تصنف ضمن الدول المتوسطة من حيث الجاهزية الالكترونية وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم:10.

النسب المئوية في مؤشر الجاهزية الالكترونية.



Source : United Nation, E-Government Survey 2014, IBID.

يبين لنا الشكل توزيع الدول من حيث درجة جاهزية الحكومة الالكترونية حيث نلاحظ وجود 13% فقط من دول العالم ذات جاهزية الكترونية عالية جدا أي 25 دولة, بينما 32% من الدول ذات جاهزية الكترونية عالية بنسبة تقدر بين (0.75, 0.5) , بينما 38% من دول العالم تتدرج ضمن الدول المتوسطة من حيث الجاهزية الالكترونية بمعدل يتراوح بين (0.5, 0.25), وتمثل 17% من دول العالم ذات جاهزية الكترونية ضعيفة بنسبة اقل من 0.25%

- وفي ما يلي سنتطرق من خلال الجدول و الشكل الموالي إلي ترتيب دول شمال افريقيا من حيث الجاهزية الالكترونية , مع تبيان درجة ترتيب الجزائر في مؤشر الجاهزية الالكترونية.

الجدول رقم:15.

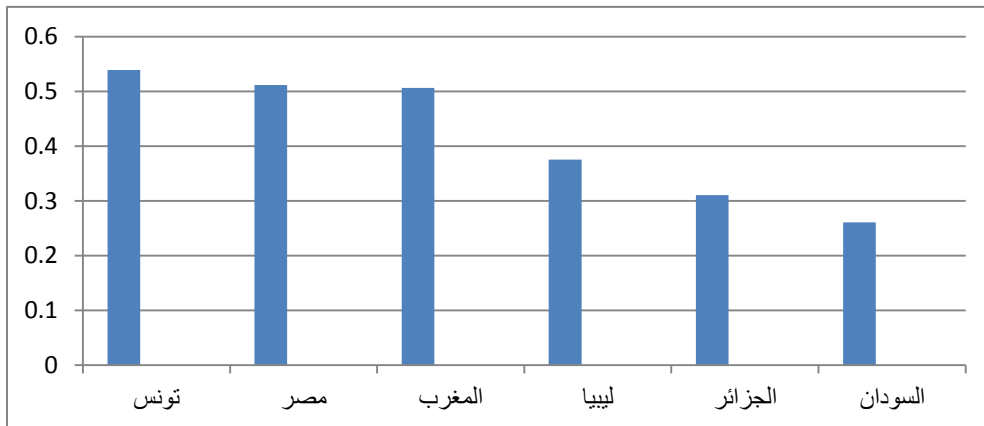
ترتيب دول شمال إفريقيا من حيث الجاهزية الالكترونية.

| الدول | الجاهزية الالكترونية 2014 | مرتبة 2014 | مرتبة 2012 | درجة التغير |
|---------|---------------------------|------------|------------|-------------|
| تونس | 0.5390 | 75 | 103 | ↑28 |
| مصر | 0.5113 | 80 | 107 | ↑27 |
| المغرب | 0.5060 | 82 | 120 | ↑38 |
| ليبيا | 0.3753 | 121 | 191 | ↑70 |
| الجزائر | 0.3106 | 136 | 132 | ↓4 |
| السودان | 0.2606 | 154 | 165 | ↑11 |

Source : United Nation,E-Gouvernement Survey 2014,IBID..

الشكل رقم:11.

ترتيب دول شمال إفريقيا من حيث الجاهزية الالكترونية في 2014



المصدر: من إعداد الطالب طبقا للمعطيات الجدول.

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين لترتيب دول شمال إفريقيا من حيث الجاهزية الالكترونية لسنة 2014 مايلي:

- احتلال تونس الريادة في دول شمال إفريقيا من حيث الجاهزية الالكترونية بنسبة 53.90% لتحتل المرتبة 75 عالميا بعدما كانت في المرتبة 103 في سنة 2012.
 - صعود معظم دول شمال إفريقيا في ترتيب مؤشر الجاهزية الالكترونية لسنة 2014 حيث شهدت كل من تونس, مصر, المغرب, السودان,صعودا في درجات الترتيب.
 - الجزائر شهدت تراجعاً بأربع درجات عن سنة 2012 حيث احتلت المرتبة 136 في 2014, بعدما كانت في المرتبة 132 في سنة 2012, وهو الأمر الذي يجعل الجزائر متأخرة عن دول الجوار في عملية تجسيد التحول الالكتروني التي عانت في السنوات الأخيرة من أزمات واضطرابات علي غرار ليبيا,تونس, مصر.وان دل الأمر علي شيء إنما يدل علي مجموعة من العراقيل و المعوقات التي عملت علي تقويض فرص الجزائر في التجسيد الفعلي و السريع للمشروع الجزائري الإلكتروني .
- العراقيل.

1- العراقيل التقنية:

ويظهر ذلك من خلال القصور المسجل علي مستوي البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في احتواء طلبات العملاء علي إيصال الهاتف الثابت الذي يعتبر الوسيط الأساسي للإنترنت¹, باعتبار أن هذه المشكلة لا تعاني منها فقط المناطق النائية بل حتى المدن الكبرى,حيث تشتكي العديد من العائلات من هذه المشكلة.بالإضافة إلي تدني مستوي البنية التحتية للاتصالات السلكية و لاسلكية في الجزائر,² حيث قدرت في سنة 2014 بـ 19.34% وتعتبر بذلك متأخرة حتى عن الدول المجاورة حيث بلغت نسبة البنية التحتية في كل من تونس 30.5%, المغرب 33.5%,ليبيا 32.81% وفي المقابل نجد:

- محدودية انتشار مستخدمي الانترنت في الجزائر وذلك نظرا للاحتكار الذي تمارسه اتصالات الجزائر علي سوق الانترنت و كذلك ارتفاع أسعار الاشتراك بالإنترنت مقارنة بالدول المجاورة فمثلا تونس:³

1- بلعربي و آخرون, مرجع سابق, ص 12.

2- أمينة بن حامد ، "الحكومة الإلكترونية,تجربة الجزائر نحو التحول نحو الحكومة الالكترونية", مذكرة ماجستير في الحقوق و العلوم السياسية, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, ص36 .

3- "مقارنة بين الانترنت في تونس و الجزائر", متاح علي: <http://www.startimes.com/f.aspx> ? تاريخ الإطلاع: 2015/01/05, علي الساعة: 09:22.

- سعر الانترنت 02 ميغا في الشهر , هو 12 دينار تونسي أي 840 دج, إذا حسبنا 01 دينار تونسي بقيمة 70دج.
- سعر الانترنت 04 ميغا في الشهر , هو 12 تونسي أي1200 دج, اذا حسبنا 01 دينار تونسي بقيمة 70 دج.
- سعر الانترنت 08 ميغا في الشهر , هو 23 دينار تونسي أي 1600دج, إذا حسبنا 01 دينار تونسي بقيمة 70دج.
- سعر الانترنت 20 ميغا في الشهر هو 27 دينار تونسي أي 1900 دج ,إذا حسبنا 01 دينار تونسي بقيمة 70دج.

أما أسعار الانترنت في الجزائر حاليا هي:

- سعر الانترنت 01 ميغا هو 1600 دج.
- سعر الانترنت 02 ميغا هو 2100 دج.
- سعر الانترنت 04 ميغا هو 3100دج.
- سعر الانترنت 08 ميغا هو 5000دج.

2- العراقيل الإدارية:

إن مشروع الجزائر الإلكترونية ذو صفة شاملة من حيث استهدافه رقمته جميع الخدمات في مختلف القطاعات, وغياب التنسيق بين سائر الهيئات العمومية ومراكز القرار يعتبر عائقا أمام السير الحسن لتجسيد المشروع, حيث أن الواقع اليوم في الجزائر يؤكد علي وجود فجوة رقمية داخلية بين مختلف القطاعات من حيث التباين في عملية رقمنة الخدمات, حيث لا يمكن لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال أن تتبني مشروع بهذا الحجم وحدها. ويظهر غياب التنسيق في شتي مكونات المعلومات من ت وأجهزة وبرمجيات و دراسات, حيث خلقت كل وزارة و إدارة منهجية عمل خاصة بها بعيدا عن الإطار التي حددها مشروع الجزائر الإلكترونية.¹

1- محمد بن أعراب, "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات و تجويد الخدمة العمومية وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي", مجلة العلوم الاجتماعية, العدد 19, ديسمبر 2014, ص 21.

3- العراقل البشرية:

ضمان السير الحسن لمشروع الإدارة الإلكترونية, يتطلب توفر كادر بشري مؤهل ذو مخزون معرفي, يترجمه من خلال التحكم في مختلف تقنيات المعلومات الجديدة التي تعني بتقديم خدمات إلكترونية ذات نوعية, واليوم تعاني الإدارة الجزائرية من عدم الوعي الحاسوبي و المعلوماتي بالرغم من المشاريع التي تبنتها الجزائر في مجال التحول نحو رقمنة الخدمات, حيث نجد في بعض الأحيان في الإدارات أن الحاسوب يستخدم فقط للطباعة, وإذا تم استخدامه في تقديم الخدمات فنجد في كثير من الحالات أخطاء,إلي جانب ذلك نجد عائق اللغة حيث 80% من المواقع بلغة الإنجليزية وهو مايشكل تحدي علي مستوى التطبيق الجيد للإدارة الإلكترونية في الجزائر².

4- العراقل القانونية:

إن غياب الإطار القانوني المتكيف و المحدد لكيفية سير المعاملات الإلكترونية, يؤثر بشكل ملحوظ علي السير الحسن للمشروع الإدارة الإلكترونية وهو ما يعكسه الواقع الجزائري حيث تعاني من هشاشة النظام القانوني بالرغم من إصدار القانون 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال و مكافحتها.² ومنتقد البرلماني " محمد حديبي" عن حزب النهضة قانون الجريمة الإلكترونية الذي وصف ما جاء به فضفاضا من حيث المواد وغير دقيق حيث لم يأخذ حقه من الدراسة و العناية التي تسمح له بأن يكون قانونا رائدا لمختلف الجرائم المرتبطة ويساير التطورات في عالم التكنولوجيا و الإتصال, حيث أكد علي ان وضع القوانين يجب أن يراعي فيها الواقع الاجتماعي وخصوصيات المرحلة من اجل ضمان فعاليته. وهو الأمر الذي يتجلي في التأخر الملحوظ في إنشاء الهيئة الوطنية المختصة بمكافحة الجريمة الإلكترونية التي نص عليها القانون 09-04,³ في الوقت الذي تشهد فيه الجزائر تناميا ملحوظا للجريمة الإلكترونية حيث ارتفعت بالنسبة 50% في سنة 2015 مقارنة بالسنة 2014.

1-فاطمة الزهراء طلحي, "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية- دراسة ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس", الملتقى الدولي الأول: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية و التجارب الدولية, مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية, جامعة البليدة -2-, 17-18 نوفمبر, ص05.

2ف- حمادي / ح- بول جنت /ق- حجازي / ا- مقدم, "جرائم الواقع الافتراضي.....بلا عقاب في الجزائر", متاح علي الموقع: <http://al:ph-hhttp://ar//indx.p?newes=199559?pprintFacom>, تاريخ الإطلاع: 13-05-2016. علي الساعة: 09:30.

3-"ارتفاع الجريمة الإلكترونية بالنسبة 50 بالمائة 2015", متاح علي الموقع: <http://www.assilpc.com>, تاريخ الإطلاع: 02/05/2016. علي الساعة: 11:23.

¹ وأكد عبد القادر مصطفىاوي المختص في الجرائم المالية و الاقتصادية أن الجرائم الإلكترونية في الجزائر تعرف تطورا خطيرا في السنوات الأخيرة, وأكد أن هذه الجرائم تنقسم الي قسمين : الأول يتعلق بالجرائم المرتكبة عن طريق الهاتف النقال او الانترنت مثل المساس بحرمة الأشخاص , الهيئات العامة كنشر صور أشخاص أو تهديدهم بفعل ذلك , التحريض علي الإخلال بنظام العام و نشر صور مخلة بالحياء. أما القسم الثاني يتعلق بالجرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات أو مايعرف بالقرصنة التي تستهدف الأنظمة المعلوماتية من خلال الدخول غير الشرعي في النظام المعلوماتي لشخص أو جهة معينة أو العمل علي إزالة , تعطيل أو إضافة معلومات جديدة بغرض سرقتها أو التجارة فيها.في ظل غياب إطار قانوني فعال فإن فرص إقامة تجارة إلكترونية تكون صعبة المنال نظرا لعدم وضع خطة عمل تشريعية تحمي البائع و المشتري في نفس الوقت.

- في ظل كل هذه العراقيل التي توجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر نجد مجموعة من المشاريع الإلكترونية التي عملت الجزائر علي تجسيدها في مختلف القطاعات قصدا منها للرفع من كفاءة الإدارة العامة و مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ومن هذه القطاعات التي باشرت في رقمته خدماتها نجد ماييلي:²

1- قطاع العدالة:

في إطار عصرنة قطاع العدالة قد حقق هذا الأخير خطوات هامة في تقديم خدمات الكترونية ترقى إلي مستوي حجم المهام الملقاة علي عاتقه من جهة و كذا تسهيل و تبسيط حصول المواطنين علي الوثائق الرسمية .و من الخدمات الالكترونية التي يقدمها هذا القطاع نجد ماييلي:

- الخدمات الالكترونية عن بعد:

1- صحيفة السوابق العدلية: حيث من 2010 أصبح بإمكان كل جزائري و أجنبي مقيم في الجزائر الحصول علي صحيفة السوابق العدلية أن يطلب و يتلقي عن طريق الانترنت القسيمة رقم-3- للسوابق القضائية الخاصة به إذا كانت خالية من العقوبات و ذلك من خلال المراحل التالية:

• التقدم شخصيا إلي شبك أي محكمة او مجلس قضائي عبر التراب الوطني مرفوقا ب:

- بطاقة الهوية الشخصية.

- شهادة أصلية للميلاد للأجانب, بالنسبة للجزائريين شهادة ميلاد رقم 12.

1- ف- حمادي و آخرون, المرجع السابق.

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية,وزارة العدل8/ http://www.mjjustice.dz/, تاريخ الاطلاع:12-07-2016

- رقم الهاتف المحمول.

• الاستلام من أمين الضبط مستندا ورقيا يتضمن :

- اللقب و الاسم الشخصيين.

- اسم المستخدم و كلمة المرور الشخصيين.

و خلال (48) ساعة يتلقي المستفيد رسالة نصية قصيرة تتضمن اسم المستخدم و كلمة شخصيان آخران جديدان وسريان بحيث بمجرد الاستلام يمكنه الولوج إلي خدمة طلب وتلقي صحيفة السوابق العدلية.

2- شهادة الجنسية: يمكن لكل مواطن جزائري مقيم داخل الوطن أو خارجه أن يطلب و يحصل علي شهادة الجنسية الجزائرية الخاصة به من موقع وزارة العدل و ذلك بعد القيام بالمراحل التالية:

• التقرب شخصا من شباك أي محكمة عبر التراب الوطني مرفوقا بالوثائق التالية:

- بطاقة الهوية الوطنية.

- رقم الهاتف المحمول.

- وثائق الحالة المدنية أو الوثائق الضرورية لاستصدار الجنسية الجزائرية.

• الاستلام من أمين الضبط مستندا يحتوي علي:

- الاسم و اللقب.

- اسم المستخدم و كلمة مرور سرية .

خلال (48) ساعة يتلقي المواطن علي هاتفه المحمول رسالة نصية قصيرة تحتوي علي

اسم المستخدم و كلمة السر جديدان , وفر تلقي الأمر يصبح بإمكان المواطن الحصول

علي شهادة الجنسية من خلال الولوج إلي موقع وزارة العدل.

3- آلية التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين و المقيمين بالخارج:¹

بموجب الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 المتعلق بالحالة المدنية , و القانون

رقم 15-03, المؤرخ في 01 فيفري 2015 أقرت وزارة العدل في إطار عصرنة قطاع

العدالة, بالتعاون مع وزارة الشؤون الخارجية لفائدة الجالية الجزائرية في الخارج, آلية جديدة تسمح

بتصحيح عن بعد للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية الممسوكة علي مستوي الممثلات

الدبلوماسية و القنصلية

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, السيد عكا عبد الحكيم, المدير العام لعصرنة العدالة, آلية التصحيح الإلكتروني

في للأخطاء الواردة سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين و المقيمين في الخارج.

وقد سمح هذا الإجراء الجديد بتخفيف الأعباء علي الجالية الجزائرية في الخارج من حيث تكاليف التنقل إلى داخل الوطن, و في نفس الوقت عملت علي تقليص المدة الزمنية للطلبات التصحيح , وهو الأمر الذي يساعد في تقريب الإدارة من المواطن من خلال نوعية الخدمات التي تقدمها, وتتم هذه العملية من خلال الإمكانيات المتاحة للإدارات و المؤسسات العمومية للتحقق من مدي مطابقة وصحة البيانات الواردة بالأوامر القضائية الفاصلة في طلبات التصحيح بواسطة آلية المصادقة الفورية علي صحة الوثائق القضائية الموقعة إلكترونيا عبر الإنترنت, وهو الأمر الذي يمنع تزوير الأوراق الرسمية أو الاستعمال غير قانوني لها. ويتميز هذا التطبيق باحتوائه علي بروتكول حماية يمنع أي إمكانية القرصنة أو التدخل الخارجي ويمر التصحيح بأربع مراحل تتمثل في:

- المرحلة الأولى: تقديم طلب التصحيح: يتم تقديم طلب التصحيح من طرف المعني علي مستوي مكتب الحالة المدنية الموجود علي مستوي القنصلية أو السفارة, و يتم إعفائه من وثائق الحالة المدنية الموجودة في السجل الألي للحالة المدنية(وزارة الشؤون الخارجية- وزارة الداخلية و الجماعات المحلية). وتتم عملية التأكد من هوية المعني من طرف العون الدبلوماسي أو القنصلي.
- المرحلة الثانية:الإرسال الإلكتروني لطلب التصحيح: بعد تلقي طلبات التصحيح من طرف العون المكلف يقوم بالولوج إلي بوابة الخدمات الإلكترونية بوزارة العدل <https://portail.mjjustice.dz> باستعمال كلمة المرور و اسم المستخدم التي تقدم له من وزارة العدل.ثم يقوم العون بدخول إلي التطبيق الخاصة بالتصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين و المقيمين بالخارج حيث يقوم العون بملاء البيانات اللازمة التي تتمثل في محتوى طلب التصحيح مع إرفاقه الوثائق اللازمة, ويتم تحرير وثيقة إشعار استلام الطلب تتضمن اسم العون يشهد علي استلامه الطلب.و يرسل الطلب الكترونيا إلي المصلحة المكلفة بذلك علي مستوي وزارة العدل ثم تقوم هذه الأخيرة إلي الجهة القضائية المكلفة بالتصحيح.
- المرحلة الثالثة: دراسة الطلب التصحيح و الفصل فيه: يتولي القاضي المختص علي مستوي الجهة القضائية بمعالجة الطلب و تطبيق تسير الطلب بعد قيام وكيل الجمهورية بكتابة عريضة يلتمس فيها ذلك, ليتم بعد ذلك إصدار أمر قضائي موقع إلكترونيا بشأن الطلب يتضمن تصحيح أو القيد أو رفض الطلب,و يرسل إلس وكيل الجمهورية بصفة آلية حيث يقوم هذا الأخير بإرساله إلي وزارة العدل التي بدورها ترسله إلي الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المختصة بتنفيذه.

- المرحلة الرابعة: تصحيح الطلب: حيث يقوم ضابط الحالة المدنية في الخارج بتأشير علي التصحيح في هامش العقد الموجود علي مستوي القنصلية أو المركز الدبلوماسي. ليتم في الأخير إبلاغ المعني.
- 4- سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بلجنسية الجزائرية لصاحبها عن طريق الانترنت:¹

و ذلك من خلال القيام بالخطوات التالية:

- أولاً: التقدم إلي أي شبك قضائي علي مستوي التراب الوطني مرفقاً ب:
 - الهوية الوطنية.
 - رقم الهاتف المحمول.
- ثانياً: استلام من طرف أمين الضبط مستند يتضمن:
 - اللقب و الاسم الشخصي.
 - كلمة السر و اسم المستخدم.
- ثالثاً: استلامه رسالة نصية قصيرة خلال (48) ساعة تتضمن اسم المستخدم و كلمة السر الجديدين , حيث بمجرد حصوله عليه يستطيع سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية بالدخول إلي موقع وزارة العدل.
- 5- نافذة مآل قضيتك: هي نافذة تسمح للمواطن بمعرفة مجريات قضيته علي مستوي قطاع العدالة المجدولة فيه قضيته حيث يتحصل علي اسم المستخدم و كلمة المرور السرية, وهو الأمر الذي يخفف علي المواطنين عناء التنقل لمعرفة الحكم.
- 6- الشباك الالكتروني: وهو فضاء يسمح بإعطاء المعلومات علي سير القضايا بالنسبة للمحامين دون عناء التنقل إلي المحاكم أو المجالس القضائية.
- 2- مشروع الجواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف البيومترية:
 - جواز السفر البيومتري: يعتبر من أهم نقاط التحول في مسيرة الوثائق الإدارية في الجزائر خاصة و أن الجزائر تعتبر من الدول المتأخرة عن تبني هذه الوثيقة علي شكل بيومتري, وقد تم الإعلان عن إطلاق مشروع الجواز البيومتري من طرف وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 و ذلك بإصداره كمرحلة أولية في 02 جانفي 2012 وذلك في ولاية الجزائر كمرحلة أولية ليعم في الوقت الحالي جميع ولايات الوطن.

1- "خدمات عن بعد", www.mjjustice.dz, تاريخ الإطلاع: 12-08-2016, علي الساعة: 10:25.

2- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية: تمثل نقلة نوعية في حياة الجزائريين و ركيزة أساسية لدعم مشروع الإدارة الإلكترونية و كان الإطلاق الفعلي لها في جانفي من سنة 2016, حيث و جهت كمرحلة أولى إلي طلاب شهادة البكالوريا و طلاب شهادة التعليم المتوسط , ومن مميزات هذه البطاقة كما أكد وزير الداخلية و الجماعات المحلية نور الدين بدوي أنها ستعمل علي محاربة الإرهاب و الرشوة و ذلك من خلال توفير قاعدة بيانات موصولة بالنظام الآلي , التي تسمح بالتدقيق في الهويات ¹.

أرست الجزائر للمشروع الإدارة الإلكترونية منذ سنة 2009 و لكن الملاحظ اليوم, انه لم تعمم الخدمات الإلكترونية في جميع القطاعات , حيث هناك بطئ في عملية تحويل الخدمات التقليدية إلي الكترونية, و الشئ الأهم هو غياب أسس التجارة الإلكترونية في الجزائر التي تعتبر متأخرة في هذا المجال حتي علي دول الجوار و مايعاب أكثر علي سياسة الجزائر في إرساء الإدارة الإلكترونية غياب الإرادة السياسية الفعلية في التسريع من وتيرة التحول الرقمي , خاصة و أن الجزائر تسعى إلي الانضمام إلي منظمة التجارة العالمية و لكن الواقع يكشف عن غياب حتي وسائل الدفع الإلكترونية التي ترقى إلي المستوي العالمي, باعتبار أن الجزائر لم توفر الي اليوم وسائل دفع تسمح للجانِب بتحويل عمولتهم علي مستوي البنوك وحتي بالنسبة للجزائريين الذين يعانون من عملية دفع مستحقاتهم في الخارج, وهو ما يؤثر علي مرد ودية الاقتصاد الوطني خاصة و نحن في عصر يختزل

المسافات

و الوقت.

1 - "إطلاق بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية في شهر جانفي", , [www.algpress.com / article -20051htm](http://www.algpress.com/article-20051htm) ,

تاريخ الإطلاع: 2016-09-22 , علي الساعة: 15:36.

خلاصة و استنتاجات:

أثرت إفرزات الثورة الرقمية والتطور الذي شهده مجال تكنولوجيا المعلومات، على مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والإدارية، حيث عمل على توجيه السياسات العامة للدول نحو التركيز على تبني تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات، وقد أرست الجزائر للتحوّل الرقمي من خلال الشروع في تطوير البنية المعلوماتية بإدخال الإنترنت وتطوير شبكات الهاتف الثابت والنقال، ودعمت الجزائر هذا التحوّل بتبني مشروع الجزائر الإلكترونية (2009-2013) كإستراتيجية داعمة للمسار التنموي ومسايرة التغيرات الخارجية من أجل إرساء منظومة إدارية تستجيب للاحتياجات مختلف شرائح المجتمع بجودة وفعالية، وتحقيق الهدف الأساسي المتمثل في تقريب الإدارة من المواطن غير أن المؤشرات الحالية لواقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر يوضح بطئ عملية التحوّل الإلكتروني حتى علي دول الجوار و ذلك ما تعكسه مؤشرات الجاهزية الإلكترونية للجزائر الذي كان نتيجة مجموعة من العراقيل التي عملت علي تقويض مردودية المشروع في ظل خطط عمل لا تستجيب لضرورة التنسيق بين مختلف القطاعات في الدولة من أجل القضاء علي الفجوة الرقمية الداخلية بدون نسيان الفجوة الرقمية الخارجية. واليوم الجزائر بحاجة ماسة إلي تسريع وتيرة عمل الإدارة الإلكترونية خاصة مع موجة التقشف التي تعرفها حيث أكد الخبراء أن الجزائر من الضروري جدا أن تعمل علي إرساء قاعدة للمعاملات الإلكترونية قصد الخروج من أزمة تدني أسعار النفط.

الفصل الثالث: دراسة حالة تحسين الخدمات
العمومية في قطاع البريد -البطاقة المغناطيسية
كنموذج-

مقدمة:

دعما و استكمالاً لما تم تناوله في الجانب النظري من الفصلين السابقين من مفاهيم و دراسات حول الإدارة الإلكترونية الخدمة العمومية, سنعمد من خلال هذا الفصل إلى إسقاط تلك المفاهيم من خلال دراسة ميدانية في قطاع حساس, يمثل أهمية كبرى لدى زبائنه نظراً لأهمية الخدمات التي يقدمها, و الذي يتمثل في قطاع بريد الجزائر وبالتحديد الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو .

تهدف هذه الدراسة أساساً إلى معرفة وتحديد دور البطاقة المغناطيسية في تحسين الخدمات المقدمة على مستوى بريد الجزائر لولاية تيزي وزو. و لتحقيق هذا الهدف فإنه تم الاعتماد على استقصاءين: الأول خاص بزبائن بريد الجزائر لولاية تيزي وزو والاستقصاء الثاني خاص بموظفي بريد الجزائر لنفس الولاية.

المبحث الأول: نبذة عن بريد الجزائر.

المطلب الأول: تعريف بريد الجزائر.

هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري انبثقت بعد الإصلاحات التي قامت بها الجزائر في سنة 2000, حيث أنشئت في 2002, بموجب القرار 02/43 في 14 جانفي 2002, وقد أصبح هذا القطاع من بين أهم المؤسسات المالية في الجزائر, حيث كان بريد الجزائر خاضعاً للأمر رقم 89-75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975¹.

كان التحدي عند إنشاء هذه المؤسسة يتمثل في تحقيق هدفين أساسيين هما:

1- إقامة هيكل إداري فعال للمؤسسة يتكيف مع متطلبات الإصلاح.

2- تطوير و تحديث نوعية الخدمات المقدمة على مستوى المؤسسة كآلية لدعم الاقتصاد.

وقد كانت الجزائر متأخرة في مجال إصلاح قطاع البريد و الاتصالات عن الدول المجاورة حيث باشرت تونس الإصلاحات في سنة 1990, بينما المغرب أقرت قانوناً بالفصل بين البريد و الاتصالات في سنة 1996.²

1- Lynda Farez, " Impact des service publique de la poste et Télécommunication sur le développement territoriale de la Wilaya de Tizi -Ouzou", **Mémoire de Master Science Economique**, Université Mouloud Mammeri – Tizi-Ouzou, 2014, p 30.

2- صالح بوعبد الله, "معوقات استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحديث مؤسسة بريد الجزائر", الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة, جامعة المسيلة, نوفمبر 2005, ص 271.

وللبريد الجزائر موقع يتمثل في: www.poste.dz ويقوم بريد الجزائر بمجموعة من المهام تتمثل في:

- تنظيم أعمال الوحدات البريدية وذلك بالسهرة علي تلبية كل احتياجاتها و تدارك النقائص التي تعيق من عمل الوحدة البريدية و بالتالي نقص نوعية الخدمات المقدمة للمواطن.
- القيام بدورات تفتيشية علي جميع الوحدات البريدية للتأكد من مدي تطبيق القرارات و العمل علي تجسيدها علي ارض الواقع.
- رفع تقارير دورية إلي الوزارة حول مدي تقدم المشاريع و تنفيذ القرارات علي مستوي الوحدات البريدية.¹
- العمل علي تنفيذ كل النشاطات المسندة إليها لصالح الخزينة العمومية.
- العمل علي وضع خطط إستراتيجية لتطوير مختلف الهياكل و الوحدات البريدية المرتبطة بها قصد الرفع من كفاءة و جودة الخدمات المقدمة.²

أ- الهيكل التنظيمي للبريد الجزائر:

يتكون الهيكل التنظيمي للبريد الجزائر من:³

- 1- المديرية العامة: يرأسها مدير عام معين بمرسوم, من مهامه :
 - السهر علي تنفيذ قرارات و مجلس الإدارة.
 - إمضاء العقود و إجراء الصفقات و المعاهدات و الاتفاقيات في إطار القوانين و الإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.
 - تمثيل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.
 - إعداد الميزانية و الكشف السنوي الخاص بحقوق و ديون المؤسسة.
- 2- مديرية الدراسات: تعمل علي وضع أسس للتنمية من خلال مختلف المشاريع و المخططات, مع السهر علي فرض الرقابة القبلية و البعدية علي هذه المشاريع , وخلق أرضية للعمل علي التنسيق بين مختلف الجهات المعنية.
- 3- قسم الخدمات البريدية: مكلف بتوفير, توزيع و فرز جميع الخدمات البريدية من حيث الصكوك البريدية و الطوابع و الطرود البريدية لجميع الوحدات البريدية في الجزائر ويتكون من مركز الفرز ومركز التوزيع.

1- Lynda Farez, op.cit ,p :31.

2- محمد أوهاب, " تقييم صورة المؤسسة وأثرها علي سلوك المستهلك, دراسة حالة بريد الجزائر", مذكرة ماجستير, جامعة الجزائر, 2006, ص 104.

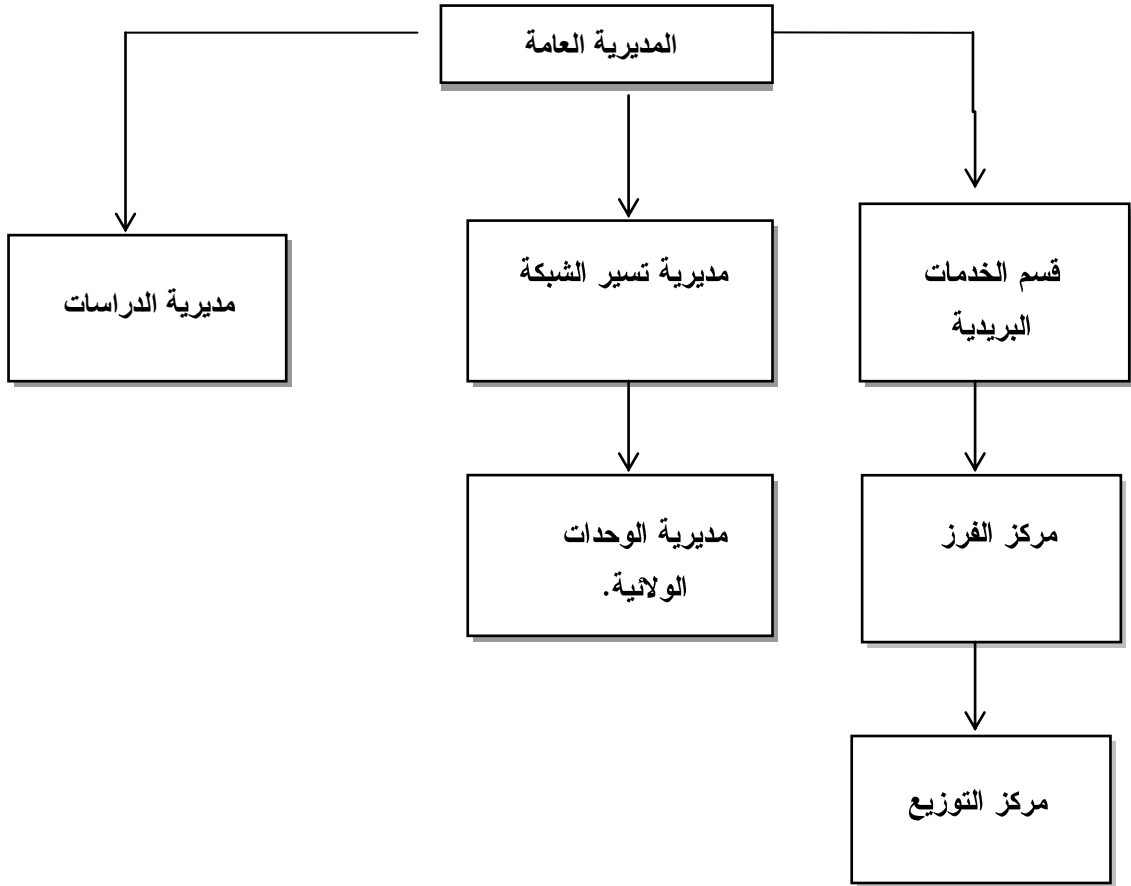
3- مقابلة مع السيد محامد أرزقي، مدير المديرية الفرعية للمصالح المالية و النقدية لبريد الجزائر للوحدة البريدية لولاية تيزي وزو، يوم: 01-04-2016. على الساعة: 09:30.

4- مديرية تنظيم شبكة البريد: تعني بالسير الحسن للبريد من خلال مختلف المعاملات التي يقدمها، كذلك يسعى إلي تحقيق التوازن و الشمولية من خلال السهر علي ضمان توفر الشبكة المعلوماتية في مختلف مراكز البريد.

5- مديرية الوحدات الولائية البريدية: تقوم بالإشراف علي جميع الوحدات البريدية الولائية علي كامل التراب الوطني، وتسهر علي رقابة تنفيذ جميع القرارات وتوصيات الجهات العليا.

الشكل رقم: 12.

الهيكل التنظيمي للبريد الجزائر.



ب- مديرية الوحدة البريدية للولاية: يترأسها مدير عام يشرف علي حسن سير القرارات و التوصيات, يعمل على مراقبة عمل المديرية الفرعية الأربعة للوحدة البريدية.

2- المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة:

تتكون من مكتبين:

1-2- مكتب الموارد البشرية: مكلف بتسيير الموارد البشرية من حيث الأداء, التكوين, التحويلات الداخلية... الخ.

2-2- مكتب الوسائل العامة و تجهيزات الإعلام الآلي: يعمل علي توفير و تسيير الوسائل المادية من بنايات, وسائل النقل, اقتناء تجهيزات الإعلام الآلي و صيانتها.

3- المديرية الفرعية للمصالح المالية و النقدية:

تتكون من ثلاث مكاتب:

1-3- مكتب الخدمات النقدية: يسهر علي مراقبة العملية النقدية للمراكز البريدية في الولاية خاصة ما تعلق بالصرافات النقدية الآلية.

2-3- مكتب الخدمات المالية: من مهامه:

- معالجة الصكوك المرفوضة.

- تعديل وضعية الصكوك بدون رصيد.

- معالجة الاحتجاجات و الشكاوي.

- وضع تقارير سنوية حول مختلف العمليات التي تسجل على كل المكاتب البريدية للولاية.

3-3- مكتب المواد البريدية: يقوم باستقبال الملفات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية, ويسهر على مراقبة التحويلات المالية و تلبية الطلبات بصكوك البريدية.

4- المديرية الفرعية للخدمات البريدية: ويتكون من مكتبين يتمثلان في:

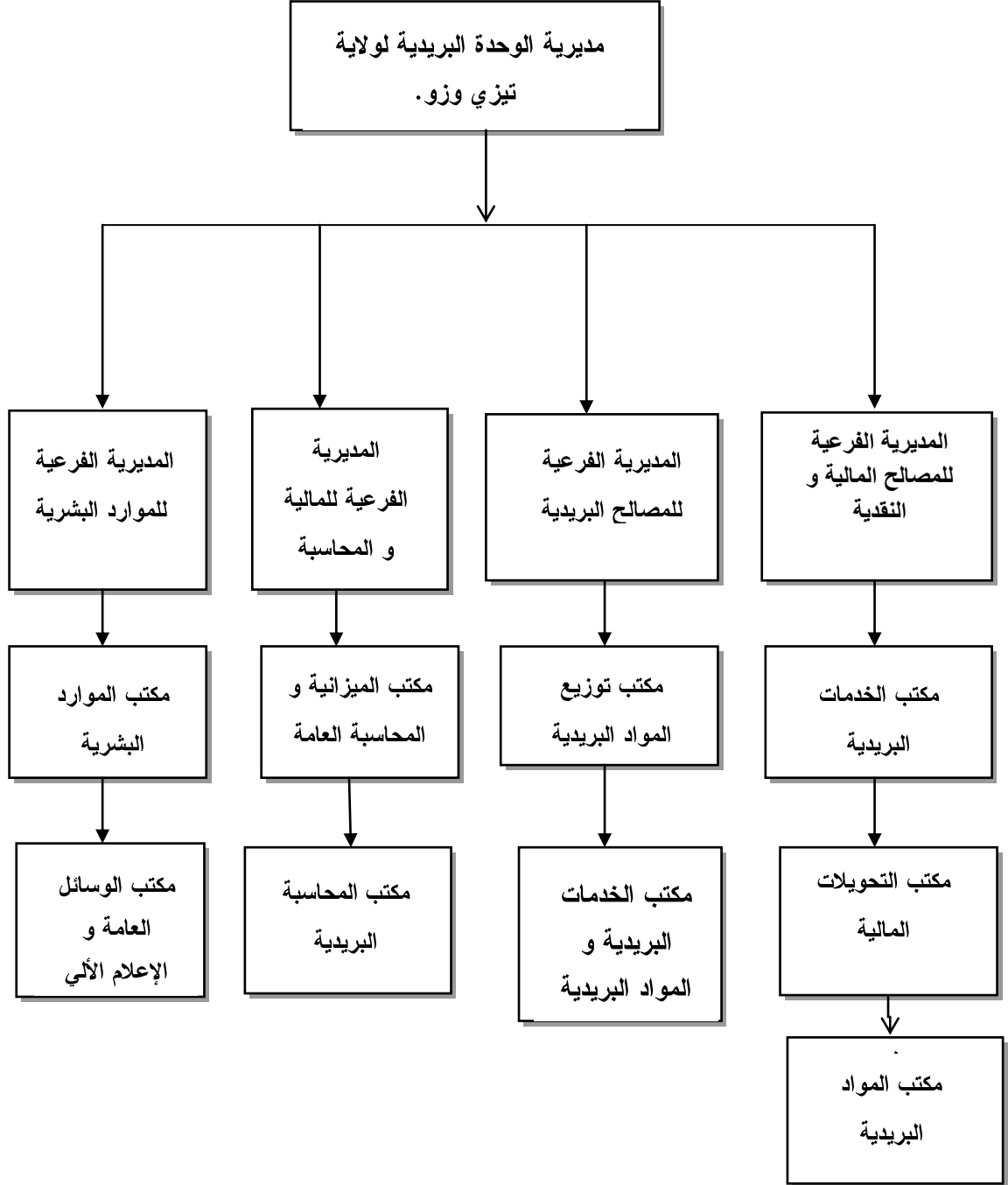
1-4- مكتب توزيع المواد البريدية: وتتمثل مهام هذا المكتب في توزيع مختلف الطرود البريدية بالإضافة إلى الرسائل وذلك من خلال ساعي البريد أو من خلال الصناديق البريدية الموجودة في مركز البريد.

2-4- مكتب الخدمات البريدية و المواد البريدية: يقوم علي توفير المواد البريدية من طابع , منشورات إعلامية و صكوك بريدية و كل ماتحتاجه المراكز البريدية الموزعة علي قطر الولاية.¹

1- نفس المرجع السابق.

الشكل رقم:13.

الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.



المصدر: وثيقة إدارية , الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.

المطلب الثاني: خدمات بريد الجزائر.

يعمل بريد الجزائر علي تقديم خدمات متنوعة لزبائنه, خاصة بعد انفصاله عن قطاع الاتصالات كنتيجة للإصلاحات 2000, حيث تعتبر هذه المؤسسة من أكبر المتعاملين في مجال الخدمات علي المستوي الوطني, ونظرا للدور المهم الذي تلعبه علي مستوى الاقتصاد سعت إلى تطوير خدماتها وفق مستجدات تكنولوجيا المعلومات.

وتتمثل خدمات بريد الجزائر في مايلي:

1- صك حساب البريد الجاري:

موجه لكل الطلبة الجامعيين الجدد, الموظفين و المؤمنين الجدد, وتتمثل مزاياه في:

- إتاحة إمكانية سحب المال لصاحبه من حسابه البريدي الجاري في أي مكتب بريد مجهز بالنظام المعلوماتي.

- يوفر إمكانية تسديد بعض الخدمات و الدفع للأفراد, وحددت شروط السحب ب:

- السحب مرة يوميا سواء من صاحب الصك أو من طرف آخر.

- السحب من طرف غير يجب ألا يتعدى 5000 دج عن كل صك.

- السحب من طرف صاحب الحساب لايمكن أن يتعدى 2000 دج في حالة لم يكن توقيعه في قاعدة البيانات.

- السحب من طرف صاحب الحساب لايمكن أن يتعدى 200.000 دج في حال كان توقيعه في قاعدة البيانات.

2- الحوالة البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية:

هي خدمة متوفرة في جميع مكاتب البريد الجزائري المزودة بكمبيوتر مربوط بشبكة أنترنت و تستخدم لدفع المال في الحسابات الجارية و لاتتشرط أن يكون لديك حساب أو ما يشابهه و عمولته 10 دج ثابتة+ 10 دج عن كل 5000دج.(أنظر الملحق رقم02).

3- الحوالة الإلكترونية لتحويل الأموال:

تستخدم لدفع المال لشخص ليس لديه حساب بريدي, وهي خدمة متوفرة في جميع مكاتب البريد المزودة بكمبيوتر مرتبط بشبكة البريد. وتتم عملية إرسال المال بملاً المطبوعة الخاصة بالعملية, ثم دفع المبلغ المراد إرساله بالإضافة إلي عمولة التحويل وبعدالتحصل علي وصل التحويل, الذي به رقم عملية التحويل ومعلومات المرسل إليه, نقوم في الأخير بالإعلام المرسل إليه برقم الحوالة.(انظر الملحق رقم03).

4- بطاقة السحب الآلي: وهي موضوع دراستنا الميدانية.

5- كشف الهوية البريدية:

يعتبر من الأرقام المهمة يستعمل في حالة طلب منك طرف ما هيئة عمومية أو خاصة للدفع لك من البنك أو من الخزينة العمومية, لذلك يجب تسليمه مع الاسم. وتأخذ عملية التحويل من حساب بنكي إلي حساب بريدي 72 ساكأقصى تقدير. وهذا الكشف يتكون من 20 رقم وهي مرتبة كالتالي:

0079999900YXXXXXXXXXXZZ.

- إذا كان رقم الحساب مكون من ثمانية أرقام بدون المفتاح ,يوضع مكانXXXXXXXXX ويوضع 0 مكان Y.

- إذا كان رقم الحساب مكون من ثمانية أرقام بدون مفتاح , يوضع مكان YXXXXXXXX الرقم Z هو مفتاح خاص يكشف الهوية البريدية وليس نفسه مفتاح الحساب البريدي الجاري.

- كشف الهوية البريدية يمكن طلبه من أي مكتب بريد مزود بالنظام المعلوماتي و يمكن إيجاداه علي الغلاف السطحي للدفتري الصك.(أنظر الملحق رقم04)

6- بطاقة معلومات صاحب الحساب البريدي:

وهي إستراتيجية جديدة تبنتها الجزائر منذ سنة 2012 و تقوم بتوزيع مطبوعات جديدة, قصد تطوير المنظومة المعلوماتية المخصصة للحساب البريدي الجاري وذلك بتوزيع معلومات أكثر عن صاحب الحساب الجاري, وهذا قصد استحداث خدمات جديدة مستقبلا حيث انه من الضروري أو من المستحسن علي صاحب كل حساب أن يقوم بهذا الإجراء, وخاصة الذين يعانون من عدم ظهور الإمضاء بالنظام المعلوماتي. وهو الأمر الذي يمكنهم فقط من سحب 2000 دج يوميا من شبابيك البريد. (أنظر الملحق رقم 05).¹

8- الحساب البريدي الجاري عن بعد:

1- خدمة 1530:

تمكن هذه الخدمة من الإطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبليس, بالإضافة إلي طلب دفتر الصكوك.

2- خدمة ECCP:

هي خدمة تسمح ب:

- الإطلاع علي الرصيد عبر الانترنت.
- طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت.
- كشف العملية المالية لفترة معينة.

1- موسوعة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و التجارة, "خدمات بريد الجزائر", متاح علي

الموقع: <http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.html> تاريخ الاطلاع: 18-05-2016.

*خدمة «أنوي» الجديدة:

وهي خدمة جديدة أطلقها وزيرة البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في 2016, بصفة تجريبية لولاية تيبازة تقوم علي تكوين ساعي عون تجاري للمنازل يقدم خدمات خاصة فئة المسنين و النساء الحوامل و المعوقين مقابل مبلغ مالي مثل اقتناء الأدوية الحاجات أو خدمات أخرى وفي نفس الوقت سيمارس ساعي البريد عمله المعتاد, واعتبرت هذه الخدمة البوابة الدخول إلي عالم التجارة أكدت وزيرة البريد و تكنولوجيا الإعلام أنه سيتم تعميم هذه الخدمة في وقت لاحق. للمعلومات أكثر اطلع الجزائر

Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide.

3-خدمة رصيدي RACIDI:

هي خدمة تسمح بالإطلاع علي الرصيد عبر رسالة قصيرة SMS من هاتفك موبليس , ويتم الحصول علي هذه الخدمة عن طريق :

- إرسال رقم حسابك بدون مفتاح عليه مسافة ثم الرقم السري الخاص للإطلاع علي الرقم 603 لتسلم كشف رصيديك في رسالة قصيرة مقابل إقتطاع 20دج من طرف موبليس و 10دج من طرف بريد الجزائر لقاء الخدمة.(أنظر الملحق رقم06).

4- الرقم السري¹:

موجه لأصحاب الحسابات الجارية يتم الحصول عليه ب:

- تقديم طلب خطي وهوية مصادق عليها إلي أي مركز بريدي مزود بنظام معلوماتي, وبعد ذلك يتم الحصول علي الرقم السري في غضون يوم أو يومين , حيث يطلب تعديله من أول استعمال عند الدخول إلي الموقع: <http://eccp.poste.dz>.

ومن ميزاته انه يسمح ب:

- الإطلاع علي الرصيد عبر الأنترنت.

- طلب دفتر الصكوك البريدية.

- الإطلاع وتحميل ملف عملياته البريدية.

- تغيير الرقم السري.(أنظر الملحق رقم07).

المبحث الثاني: الجزائر ورهان البطاقة المغناطيسية.

المطلب الأول: تعريف البطاقة المغناطيسية للسحب CCP:

أولاً: بداية النقد الإلكتروني في بريد الجزائر:

عملت تكنولوجيا المعلومات علي بلورة مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية ومنها قطاع المعاملات المالية وهو الأمر الذي شهدته نظام النقد في الجزائر من خلال إدخال تقنيات المعلومات في مجال المعاملات المالية وذلك إدراكاً منها لأهمية رقمنة النظام النقدي، خاصة مع رغبة الجزائر للانضمام إلي منظمة التجارة العالمية وهي من الأفاق التي تساعد علي فتح الأبواب أمام التجارة الإلكترونية التي بدورها تعمل علي تنمية الإقتصاد الوطني. وكانت بداية مبادرة الجزائر نحو إرساء دعائم التحول نحو المعاملات المالية الإلكترونية بإبرام إتفاقية مع الشركة الجزائرية للمعاملات البنكية* SATIM في سنة 1997 التي تقضي بتزويد بريد الجزائر بموزعات بريدية قدرت ب 117 موزع بريدي ألي عن طريق الإيجار² ليقوم لاحقاً بريد الجزائر وبصفة رسمية بإطلاق نظامه الخاص بالنقدية في 09 أكتوبر 2005، كخطوة نحو ترقية الخدمات البريدية.

ثانياً/ تعريف البطاقة المغناطيسية للسحب CCP:

هي من أهم آليات الدفع الإلكتروني ، يحصل عليها كل مواطن لديه حساب بريدي جاري، تسمح هذه البطاقة بالسحب الأموال علي مستوي الموزعات الآلية للنقود GAB أو علي مستوي الشبايك الآلية للبنوك DAB ، وفي المؤسسات المالية المرتبطة بالشبكة النقدية البنكية. ودعماً لسياسة هذه البطاقة المتمثلة في تطوير مستوي الخدمات التي تقدمها ، تم في سنة 2012 إطلاق عملية الدفع

* (SATIM : la Société d'automatisation des transactions interbancaires et de Monétique)

هي مؤسسة التعاملات البنكية الجزائرية مكونة من ثمانية بنوك تمثلت مهمته الأساسية في ترقية المعاملات المصرفية

الإلكترونية في الجزائر للمزيد من المعلومات أنظر:

1- مقابلة مع السيد محامد أرزقي، مرجع سابق.

2-Derction Générale d'Algérie Poste, **Bulletin d'information mensuel édité par la Direction de la communication**, Bulletin n °03 , Décembre 2001.

الإلكتروني من خلالها، حيث تم تزويد بعض الشركات بهذا النظام مثل: شركة سونلغاز، نפטال، إتصالات الجزائر و الجزائرية للمياه كمرحلة أولي من تعميم الدفع الإلكتروني عن طريق البطاقة. وتوجد بطاقة أخرى تتمثل في:

- بطاقة الدفع البنكية CIB (cartes de paiement interbancaires):¹ تمنح بعد طلبها

من صاحب حساب بريدي جاري وهي موجودة علي نوعين:

- 1- البطاقة الكلاسيكية: تشترط أن يكون في حساب صاحبها كحد أدني 5000 دج.
 - 2- البطاقة الذهبية: استحدثت في 2009, تشترط أن يكون في حساب صاحبها أكثر من 50000 دج وتمنح في الغالب للرجال الأعمال و التجار.
- المطلب الثاني: مراحل إنجاز البطاقة المغناطيسية

تمر عملية إنجاز البطاقة المغناطيسية بثلاثة مراحل أساسية تتمثل في:²

1- المرحلة الأولى: مرحلة استقبال الملفات:

يتم فيها جمع المعلومات القادمة من مركز المعالجة النقدية علي شكل يتم تحويلها بعد ذلك إلي ملفات قابلة للقراءة.

2- المرحلة الثانية: شخصية الملفات:

في هذه المرحلة يتم توجيه الملفات التي تحتوي علي المعلومات الخاصة بالزبائن إلي مصلحة الشخصية أين تتواجد التجهيزات الخاصة بالعملية, وأين يتم كذلك مراقبة نوعية المنتج و تسيير المخزون, وبعد ذلك يتم إدخالها في الآلة, عملية الشخصية هي إدخال البيانات الشخصية للزبائن علي البطاقة المغناطيسية بالإعتماد علي مختلف الوحدات المكونة لآلة الشخصية و المتمثلة في شخصية الشريط المغناطيسي للبطاقة, تشفير الشريحة, الطباعة الحريرية ووحدة التثبيت.

3- المرحلة الثالثة: التأكد من دقة المعطيات:

عند الإنتهاء من صناعة هذه البطاقة يتم إخضاعها لعملية مراقبة المنتج قصد التأكد من مدي صحة المعلومات التي تحملها البطاقة مقارنة بملف المعطيات المذكورة مع بداية العملية, يتم التأكد من صحة هذه المعلومات بواسطة جهاز خاص ليتم بعدها التخلص من البطاقات التي تحتوي علي

1- **Extrait du El mowatin**, sur le cite :[http:// elmowatin .dz./ ?/Moyens- de- paiement,4844.consulter](http://elmowatin.dz/?/Moyens-de-paiement,4844.consulter) le :17-04-2016. à: 15h3

2-Direction Générale d'Algérie Poste, **op .cit.**

أخطاء، أما البطاقات الصالحة تتجه نحو آلة التغليف لوضعها تحت الأظرفة، وبعد الانتهاء من هذه العملية تخضع هذه البطاقات لمراقبة عينية ثانية. يتم طبع الرموز الشخصية بآلة تابعة أخرى ويتم حفظها في خزانة فولاذية علي مستوى المركز في انتظار تسليمها للزبائن.

بطاقة السحب الآلي عبارة عن بطاقة عملية جدا، شكل البطاقة يسمح بحملها واستعمالها في أي مكان وفي أي وقت، وعلي كل أجهزة الصراف في الجزائر، غير أن سقف السحب اليومي يختلف بين ماكينات البريد و ماكينات البنوك الآخر حيث:

- لا يجب أن يتعدى السحب من صراف البريد الجزائري 20000 دج أسبوعيا، ولا يجب أن يتعدى 20000 دج في كل عملية سحب، وعمولة كل عملية 30 دج.

- لا يجب أن يتعدى السحب من صراف أي بنك جزائري 20000 دج أسبوعيا، ولا يجب أن يتعدى 5000 دج في كل عملية سحب، وعمولة كل عملية 35 دج.

ثانيا/طريقة الحصول علي البطاقة المغناطيسية في الجزائر:

طلب نموذج (أنظر الملحق) وملاه قبل تسليبه لمكتب البريد مرفق ببطاقة التعريف الوطنية، وبعد مدة معينة يتم تسليم الرقم السري للبطاقة بعد الإمضاء علي عقد البطاقة ويتم اقتطاع مبلغ 350 دج عن تسليم البطاقة.

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية.

من أوجه تأثير تكنولوجيا المعلومات علي مجال الأعمال التجارية ظهور البطاقة المغناطيسية، التي أعطت مفهوما جديدا للرفع من مستوى المعاملات الإلكترونية التجارية، وانطلاقا من ذلك سنسعى من خلال الاستقصاء الأول الخاص بزبائن بريد الجزائر لولاية تيزي وزو، معرفة مدي تقبلهم للبطاقة المغناطيسية وأثرها علي تحسين الخدمات بالإضافة إلي الاستقصاء الثاني الخاص بموظفي بريد الجزائر لولاية تيزي وزو لمعرفة مدي فاعلية و نجاح سياسة البطاقة المغناطيسية.

المطلب الأول: منهجية البحث.

تمت عملية الدراسة من خلال مايلي:

2- أهداف البحث:

1-2- أهداف البحث من الاستقصاء الأول:

- معرفة مدي استخدام البطاقة المغناطيسية.
- معرفة الأماكن المفضلة لاستخدامها.
- معرفة مدي انتشار الموزعات البريدية.
- معرفة نوعية المشاكل التي تصادف مستعمليها.

- معرفة مدى تحسين الخدمات البريدية مع استحداث البطاقة المغناطيسية.

2-2- أهداف البحث من الاستقصاء الثاني:

- مدى إقبال المواطنين علي استعمال البطاقة المغناطيسية في الفترة الأولى من استعمالها وبعد مرور فترة معينة.

- معرفة مدى تحسين الخدمات البريدية بعد صدور البطاقة المغناطيسية.

- معرفة مدى فاعلية سياسة البطاقة المغناطيسية.

4- خطة البحث:

1- تجميع البيانات:

و التي كانت من خلال إجراء مجموعة من المقابلات مع المسؤولين التي علي ضوءها تم صياغة الإستقصائين.

2- تعريف مجتمع الدراسة و حجم العينة:

1-2- مجتمع الدراسة:

- الاستقصاء الخاص بزبائن بريد الجزائر لولاية تيزي وزو:

يتمثل في زبائن بريد الجزائر الذين يملكون حساب بريدي جاري مع بطاقة مغناطيسية.

- الاستقصاء الخاص بموظفي بريد الجزائر لولاية تيزي وزو:

يتمثل في موظفي بريد الجزائر لولاية تيزي وزو.

2-2- حجم العينة:

- الاستقصاء الخاص بزبائن بريد الجزائر لولاية تيزي وزو:

وهي عينة عشوائية ملائمة حجمها 50 زبون.

- الاستقصاء الخاص بموظفي بريد الجزائر لولاية تيزي وزو.

وهي عينة قصدي حجمها 50 موظفا.

3- الدراسة الميدانية:

- وهي مرحلة الشروع في العمل الميداني حيث تم توزيع عينات الاستقصاء الخاص بزبائن بريد

الجزائر علي زبائن البريد مع التوضيح في حالة الضرورة , بالإضافة إلي الجامعيين و مختلف

الأماكن العمومية حيث دامت مدة الاستقصاء من 03-04-2016 إلي 10-04-2016. وتم إلغاء

06 استمارات.

وتم توزيع الاستقصاء الخاص بموظفي بريد الجزائر لولاية تيزي وزو علي موظفي بريد الجزائر

لنفس الولاية , حيث دامت مدة الاستقصاء من 14-04-2016 إلي 24-04-2016 وتم إلغاء

09 استمارات.

وقد تم هيكلة الاستقصاءين كما يلي:

- الاستقصاء الأول: خاص بزبائن بريد الجزائر لولاية تيزي وزو:

تم تقسيمه إلى ثلاث محاور:

- **المحور الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية للأفراد العينة من الجنس, السن, المؤهل العلمي.

- **المحور الثاني:** يتعلق بالأسئلة حول موضوع الدراسة أي البطاقة المغناطيسية من حيث امتلاكها واستخدامها.

- **المحور الثالث:** يتعلق بتحسين الخدمات البريدية بعد صدور البطاقة المغناطيسية و التي تتمثل في سحب الرصيد و الكشف عنه و تحويل الأموال بالإضافة إلى تحسين طابور الانتظار و العلاقة بين المواطن و الإدارة.

- الاستقصاء الثاني : خاص بموظفي بريد الجزائر لولاية تيزي وزو:

تم تقسيمه إلى ثلاث محاور تتمثل في:

- **المحور الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية من الجنس, الرتبة المهنية, المؤهل العلمي.

- **المحور الثاني:** يتعلق بأسئلة حول بداية تطبيق البطاقة المغناطيسية في مؤسسة بريد الجزائر لولاية تيزي وزو, وإقبال المواطنين علي استعمال البطاقة المغناطيسية في بداية تطبيقها و بعد مرور مدة معينة.

- **المحور الثالث:** يتمحور حول تحسين الخدمات البريدية بمعرفة حالة كل من عملية سحب الرصيد والكشف عنه و عملية تحويل الأموال بعد وقبل صدور البطاقة المغناطيسية, بالإضافة إلى تقييم سياسة استحداث البطاقة المغناطيسية.

4- عرض النتائج المتوصل إليها

من خلال هذه المرحلة سنقوم باختبار الفرضيات من حيث تأكيدها أو نفيها وذلك انطلاقا من المعطيات التي تم تحليلها وفي الأخير سنقدم النتائج المتوصل إليها.

المطلب الثاني : تحليل و مناقشة النتائج.

تبعاً للدراسة الميدانية التي اشتملت استمارتين الأولى خاصة بزبائن بريد الجزائر لولاية تيزي وزو و الثانية خاصة بموظفي بريد الجزائر لولاية تيزي وزو* سيتم عرض و تحليل البيانات التي تم جمعها.

أولاً: تحليل بيانات الإستقصاء الخاص بزبائن بريد الجزائر.

1- المحور الأول: البيانات الشخصية:

- الجنس:

* انظر الملحق رقم: 09.

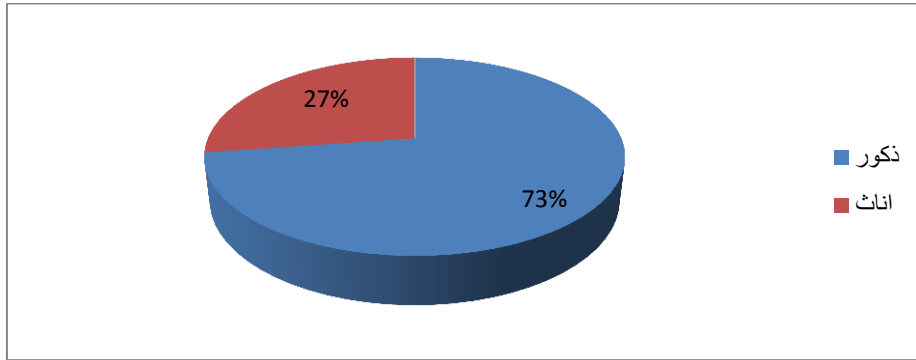
الجدول رقم: 16.

توزيع أفراد العينة حسب الجنس (ذكر - أنثى).

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس |
|----------------|---------|---------|
| %72.7 | 32 | الذكور |
| %27.3 | 12 | الإناث |
| %100 | 44 | المجموع |

الشكل رقم: 14.

توزيع أفراد العينة حسب الجنس (ذكر-أنثى).



- نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابق أن نسبة 72.7% من عينة الدراسة هي ذكور, ونسبة 27% تمثل الإناث , الأمر الذي يدل علي طغيان الذكور علي زبائن بريد الجزائر من الإناث حسب عينة الدراسة, ما يفسر ارتفاع اليد العاملة من الذكور مقارنة بالإناث.

- السن:

الجدول رقم:17.

توزيع أفراد العينة حسب السن.

| النسبة | التكرار | السن |
|--------|---------|------------------|
| 5% | 2 | أقل من 20 سنة |
| 54.5% | 24 | من 21 إلى 30 سنة |
| 20.5% | 9 | من 31 إلى 40 سنة |
| 13.5% | 6 | من 41 إلى 50 سنة |
| 6.5% | 3 | 51 سنة فما فوق |
| 100% | 44 | المجموع |

الشكل رقم:15.

توزيع أفراد العينة حسب السن.



- نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين أن أعلى نسبة لتوزيع الأفراد العينة من حيث السن، تعود للفئة العمرية التي هي من 21 إلى 30 سنة بالنسبة 54.5%، في المرتبة الثانية نجد الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة قدرت ب 20.5%، لتتوزع النسب المتبقية بالترتيب علي الفئات العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 13.5%، 51 سنة فما فوق بنسبة 6.5%، لتسجل الفئة العمرية المتمثلة في أقل من 20 سنة بنسبة 5% والإجابات تتضمن في مجملها تصور الفئة الشابة من الزبائن الأمر الذي يبين طغيان الفئة الشابة علي طبقات المجتمع الجزائري.

- المستوي التعليمي:

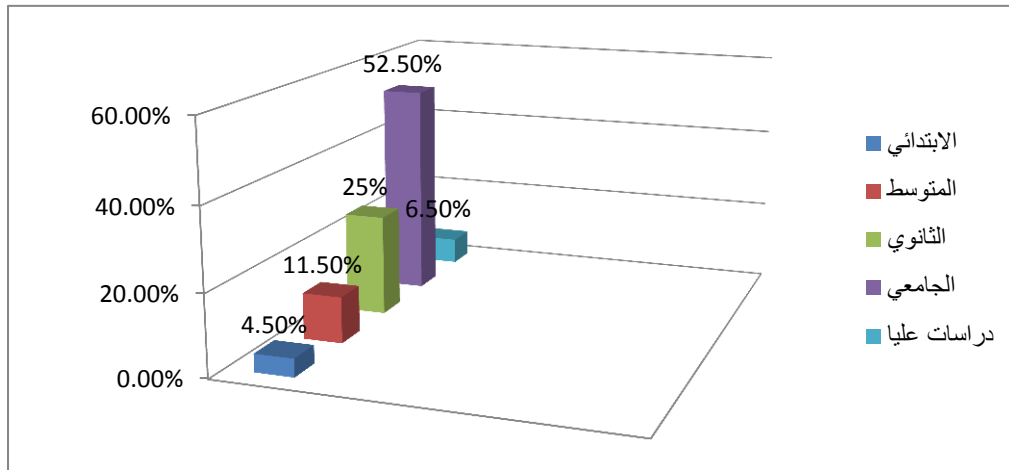
الجدول رقم:18.

توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

| النسبة المئوية | التكرار | المستوي التعليمي |
|----------------|---------|------------------|
| %4.5 | 2 | الإبتدائي |
| % 11.5 | 5 | المتوسط |
| %25 | 11 | الثانوي |
| %52.5 | 23 | الجامعي |
| %6.5 | 3 | دراسات عليا |
| %100 | 44 | المجموع |

الشكل رقم:16.

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.



- يبين لنا الجدول و الشكل السابقين لتوزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي احتلال الفئة ذات المستوى الجامعي سلم الترتيب بالنسبة %52.5, ليليه المستوى الثانوي بنسبة %25, المتوسط بنسبة %11.5, الدراسات العليا بنسبة %6.5, أما في المرتبة الأخيرة نجد الطور الإبتدائي بنسبة %4.5 .

المحور الثاني: الإقبال علي استعمال البطاقة المغناطيسية.

1- السؤال الأول: هل لديك البطاقة المغناطيسية؟

الجدول رقم: 19.

توزيع الأفراد حسب امتلاك البطاقة المغناطيسية

| النسبة المئوية | التكرار | البطاقة المغناطيسية |
|----------------|---------|---------------------|
| 75% | 33 | نعم |
| 25% | 11 | لا |
| 100% | 44 | المجموع |

- يوضح الجدول أن نسبة 75% من زبائن بريد الجزائر لولاية تيزي وزو يمتلكون البطاقة المغناطيسية , بالمقابل نجد 25% لا يمتلكون البطاقة المغناطيسية وذلك حسب عينة الدراسة.

- إذا كان "لا" , لماذا؟ تمت الإجابة كالتالي:

الجدول رقم: 20.

توزيع أفراد العينة حسب أسباب عدم امتلاك البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | أسباب عدم امتلاك البطاقة المغناطيسية |
|----------------|---------|---------------------------------------|
| 55.5% | 6 | لم يتم طلبها |
| 25% | 3 | نقص المعلومات حول البطاقة المغناطيسية |
| 19% | 2 | كثرة الإجراءات |
| 100% | 11 | المجموع |

- انطلاقا من معطيات الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر لعدم امتلاك البطاقة المغناطيسية تعود إلي سبب عدم طلبها بنسبة 55.5% , لتكون نسبة 25% من نصيب السبب المتعلق بنقص المعلومات حول البطاقة المغناطيسية وهو الأمر الذي يدل أن قلة تعريف الجمهور بفوائد البطاقة المغناطيسية أثر علي عملية الطلب عليها, لنجد في الأخير السبب المتعلق بكثرة الإجراءات بنسبة 19.5% . وبالتالي النتيجة عدم الاكتراث بهذه التقنية الحديثة لسحب و تحويل الأموال.

*إذا كان "نعم" هل تستخدمها؟

الجدول رقم: 21.

توزيع الأفراد حسب استعمال البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | استعمال البطاقة المغناطيسية |
|----------------|---------|-----------------------------|
| %73 | 32 | نعم |
| %27 | 12 | لا |
| %100 | 44 | المجموع |

- وفقا للمعطيات الجدول نلاحظ أن ما نسبته %73 يستخدمون البطاقة المغناطيسية في حين أن %27 لا يستخدمونها.

• إذا كان "لا" لماذا لا تستخدمها؟

الجدول رقم: 22.

توزيع أفراد العينة حسب أسباب عدم استعمال البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | أسباب عدم استعمال البطاقة المغناطيسية |
|----------------|---------|--|
| %83.33 | 10 | عدم الشعور بالأمان عند استخدامها |
| %16.66 | 2 | المشاكل المتكررة في صرافات النقد الآلي |
| / | / | أسباب أخرى |
| 100 | 12 | المجموع |

- يظهر الجدول أن نسبة عدم الشعور بالأمان عند استعمال البطاقة المغناطيسية يشكل نسبة مرتفعة قدرت بـ %83.33، وذلك يظهر الثقافة السائدة في المجتمع بحيث أن فئات المجتمع لا تسمح بالتصريح بممتلكاتها كوسيلة للتهرب من الضرائب خاصة ما تعلق بفئة التجار، أما نسبة %16.66 تمثلت سبب المشاكل المتكررة في الصرافات الآلية في حين أن الأسباب الأخرى لم تشكل أي نسبة.

السؤال الثاني: هل تفضل استعمال: البطاقة المغناطيسية أم الصك البريدي؟

الجدول رقم: 23.

توزيع أفراد العينة حسب تفضيل استعمال البطاقة المغناطيسية أو الصك البريدي.

| النسبة المئوية | التكرار | تفضيل استعمال |
|----------------|---------|---------------------|
| 77.72% | 34 | البطاقة المغناطيسية |
| 22.73% | 10 | الصك البريدي |
| 100 | 44 | المجموع |

- نلاحظ من خلال الجدول أن الفئات المجتمعية تفضل استخدام البطاقة المغناطيسية حيث قدرت النسبة ب 77.72% في حين فضل 22.73% استعمال الصك البريدي.

السؤال الثالث: هل تفضل استعمال البطاقة المغناطيسية في :

-الموزع الآلي للأوراق النقدية.

- الشبايك الآلية للبنوك داخل مراكز البريد.

الجدول رقم: 24.

توزيع أفراد العينة حسب تفضيل أماكن استعمال البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | أماكن استعمال البطاقة المغناطيسية |
|----------------|---------|--|
| 61.36% | 27 | الموزع الآلي للأوراق النقدية خارج مراكز البريد |
| 38.63% | 17 | الشبايك الآلية للبنوك داخل مراكز البريد |
| 100% | 44 | المجموع |

- وفقا لبيانات الجدول نلاحظ أن الأفراد يفضلون استعمال الموزعات الآلية للأوراق النقدية خارج مراكز البريد بنسبة قدرت ب 61.36% وفي المقابل نجد أن 38.63% من الزبائن يفضلون استعمال الشبايك الآلية للبنوك الموجودة داخل مركز البريد, يدل تفضيل زبائن بريد الجزائر استعمال الموزعات الآلية للنقود خارج مركز البريد علي سهولة استعمالها و كذلك عدم وجود طوابير للانتظار, وتعمل هذه التقنية علي تلبية طلبات الزبائن في كل وقت فهي تعمل 24/24 سا وطيلة أيام الأسبوع 7/7 عكس الشبايك الآلية للبنوك المتوفرة فقط داخل مراكز البريد .

- السؤال الرابع: هل تعترضكم مشاكل أثناء استعمال البطاقة المغناطيسية:

الجدول رقم:25.

توزيع الأفراد حسب المشاكل التي يتعرضون لها أثناء استعمال البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | التعرض للمشاكل أثناء استعمال البطاقة المغناطيسية |
|----------------|---------|--|
| %47.72 | 21 | نعم |
| %52.27 | 23 | لا |
| %100 | 44 | المجموع |

- تبين معطيات الجدول أن نسبة 52.27% لا تعاني من مشاكل أثناء استخدام البطاقة المغناطيسية في حين أن نسبة 47.72% تعاني من مشاكل أثناء استخدامها.

- إذا كان "نعم" ما نوعها:

الجدول رقم:26.

المشاكل التي يعاني منها الأفراد أثناء استعمال البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | المشاكل |
|----------------|---------|-----------------------------|
| %9.09 | 4 | السرقه |
| %38.63 | 17 | مشاكل الصرافات النقدية |
| %45.45 | 20 | تحديد مبلغ السحب ب 20000 دج |
| %6.81 | 3 | أسباب أخرى |
| %100 | 44 | المجموع |

- من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن أهم المشاكل التي يعاني منها زبائن بريد الجزائر و التي كانت الأولى في الترتيب هي مشكل تحديد مبلغ السحب بنسبة 45.45%، فتحديد سقف السحب لايساعد الكثير من المواطنين خاصة ذو الدخل المرتفعة، لنجد في المرتبة الثانية مشاكل الصرافات النقدية بنسبة 38.63% حيث في بعض الأحيان نجد تماطل في إصلاحها إذا تعطلت وتليها في المقابل مشكل السرقه بنسبة 9.09% ونجد في المرتبة الأخيرة أسباب أخرى بنسبة 6.81%.

و الأسباب الأخرى تمثلت حسب المبحوثين في السؤال الأخير في :
 - نقص السيولة: بالنسبة 6.81% ويعتبر من المشاكل الظاهرة حيث حتى الفئات التي تستخدم الصك
 البريدي تعاني من نقص السيولة خاصة مع الظروف الخاصة التي تعاني منها الجزائر في الوقت
 الراهن خاصة في المناسبات.

السؤال الخامس: هل الموزعات البريدية متوفرة؟

الجدول رقم: 27.

توفر الموزعات البريدية

| النسبة المئوية | التكرار | الموزعات النقدية |
|----------------|---------|------------------|
| 34.09% | 15 | متوفرة بكثرة |
| 50% | 22 | متوفرة نوعا ما |
| 15.90% | 7 | متوفرة بقلّة |
| 100% | 44 | المجموع |

- تبرز معطيات الجدول أن الموزعات البريدية متوفرة نوعا ما بنسبة 50% بينما تليها نسبة
 34.9% تمثل توفر الموزعات البريدية بكثرة وفي الأخير نسبة 15.90% التي تمثل توفر
 الموزعات البريدية بقلّة.

المحور الثالث: مدي تحسن الخدمات البريدية بعد صدور البطاقة المغناطيسية:

السؤال السادس: كيف تقيمون المعاملات التالية قبل صدور البطاقة المغناطيسية:

أولا: سحب الرصيد و الكشف عنه:

الجدول رقم: 28.

تقييم المعاملات (سحب الرصيد و الكشف عنه) قبل صدور البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | سحب الرصيد و الكشف عنه |
|----------------|---------|------------------------|
| 4.45% | 2 | سهلة |
| 9.09% | 4 | متوسطة |
| 86.36% | 38 | صعبة |
| 100% | 44 | المجموع |

- انطلاقاً من معطيات الجدول نلاحظ أن عملية سحب الرصيد و الكشف عنه كانت صعبة, حيث بلغت النسبة 86.36% حيث تبين هذه النسبة عن مدى الضغط الموجود في مكاتب البريد لتليها نسبة 9.09% المعبرة عن العملية أنها متوسطة بينما وصفت العملية بالسهلة قدرت 4.54%.

ثانيا/ تحويل الأموال:

الجدول رقم:29.

تقييم معاملة تحويل الأموال قبل صدور البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | تحويلالأموال |
|----------------|---------|--------------|
| 9.09% | 4 | سهلة |
| 18.18% | 8 | متوسطة |
| 72.72% | 32 | صعبة |
| 100% | 44 | المجموع |

- نلاحظ من خلال الجدول أن عملية تحويل الأموال قبل صدور البطاقة المغناطيسية كانت صعبة بالنسبة لزيائن بريد الجزائر حيث قدرت النسبة ب 72.72%, لتليها نسبة 18.18% كنسبة متوسطة لعملية تحويل الأموال قبل صدور البطاقة المغناطيسية, وفي الأخير 9.09% النسبة الموضحة لسهولة العملية.

السؤال السابع: كيف تقيمون نفس المعاملات بعد صدور البطاقة المغناطيسية؟
أولا/ سحب الرصيد و الكشف عنه:

الجدول رقم:30.

تقييم معاملة سحب الرصيد و الكشف عنه بعد صدور البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | سحب الرصيد و الكشف عنه |
|----------------|---------|------------------------|
| 13.63% | 6 | سهلة |
| 61.36% | 27 | متوسطة |
| 25% | 11 | صعبة |
| 100% | 44 | المجموع |

- نلاحظ من خلال الجدول أن عملية سحب الرصيد و الكشف عنه بعد صدور البطاقة المغناطيسية كانت متوسطة بنسبة قدرت ب 61.36% حسب رأي الزبائن, ونسبة 25% أقرروا بأن العملية صعبة و الرأي الأخير أقر أنها سهلة بنسبة 13.63%.

الجدول رقم:31.

تقييم تحويل الأموال بعد صدور البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | تحويل الأموال |
|----------------|---------|---------------|
| %36.36 | 16 | سهلة |
| %43.18 | 19 | متوسطة |
| %20.45 | 9 | صعبة |
| %100 | 44 | المجموع |

- من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن عملية تحويل الأموال بعد صدور البطاقة متوسطة حسب آراء الزبائن بنسبة قدرت ب %43.18، أما نسبة %36.36 تمثل تحويل الأموال من حيث السهولة و في الأخير سجلنا نسبة %20.45 أعطوا انطبعا بصعوبة العملية ولكن مقارنة مع النسب السابقة هذا يعني أن هناك تحسن ملحوظ في العملية

- السؤال الثامن: كيف ترون طابور الانتظار؟

الجدول رقم:32.

طابور الانتظار قبل و بعد صدور البطاقة المغناطيسية

| المجموع | قليل الازدحام | مزدحم نوعا ما | مزدحم كثيرا | طابور الانتظار | |
|---------|---------------|---------------|-------------|----------------|------------------------------|
| 44 | 2 | 11 | 31 | التكرار | قبل صدور البطاقة المغناطيسية |
| %100 | %4.45 | %25 | %70.45 | النسبة المئوية | |
| 44 | 8 | 24 | 12 | التكرار | بعد صدور البطاقة المغناطيسية |
| %100 | %18.18 | %54.54 | %27.27 | النسبة المئوية | |

- نلاحظ من خلال الجدول أن طابور الانتظار كان مزدحما قبل صدور البطاقة المغناطيسية بنسبة %70.45، لتليها نسبة %25 من ناحية أن الطابور مزدحم نوعا ما وفي الأخير نسبة %4.45 للطابور قليل الازدحام.

- ونلاحظ أيضا من خلال الجدول بعد صدور البطاقة المغناطيسية أن طابور الانتظار حسب آراء الزبائن مزدحم نوعا ما بنسبة 54.54%، لتليه نسبة مزدحم كثيرا بنسبة 27.27%، أما النسبة الأخيرة تمثلت بـ 18.18% لقليل الازدحام. ومن هنا يمكن القول أن هناك تحسن ولو طفيف حسب رأي الزبائن.

- السؤال التاسع: كيف تصفون معاملة الموظفين للمواطنين قبل و بعد صدور البطاقة المغناطيسية

الجدول رقم:33.

تقييم معاملة الموظفين للمواطنين قبل وبعد صدور البطاقة المغناطيسية.

| معاملة الموظفين للمواطنين | | سيئة | متوسطة | جيدة | المجموع |
|------------------------------|----------------|--------|--------|--------|---------|
| قبل صدور البطاقة المغناطيسية | التكرار | 15 | 24 | 5 | 44 |
| | النسبة المئوية | 34.09% | 54.54% | 11.36% | 100% |
| بعد صدور البطاقة المغناطيسية | التكرار | 4 | 33 | 7 | 44 |
| | النسبة المئوية | 9.09% | 75% | 15.90% | 100% |

- نلاحظ من خلال الجدول أن معاملة الموظفين للمواطنين قبل صدور البطاقة المغناطيسية كانت متوسطة حسب رأي الزبائن بنسبة قدرت بـ 54.54%، لتليها نسبة 34.09% واصفة العملية بالسيئة وفي الأخير نسبة 11.36% للمعاملة الجيدة.

- نلاحظ من خلال الجدول أن معاملة الموظفين للمواطنين بعد صدور البطاقة المغناطيسية أخذت نسبة مرتفعة من حيث أنها عملية متوسطة بنسبة 75%، ونسبة 15.90% جيدة وفي الأخير نسبة 9.09% لسيئة.

وعليه هناك تحسن وتغيير يمكن استنتاجه من خلال إجابات المستجوبين حول المعاملة الموظفين للمواطنين بعد صدور البطاقة المغناطيسية.

ثانيا/ النتائج:

من خلال المعطيات السابقة, توصلنا إلى النتائج التالية:

-يمتلك معظم الزبائن البطاقة الغناطيسية¹وأكاد لنا مختص في مجال البطاقات المغناطيسية في المديرية الفرعية للولاية تيزي وزو أن بعض مالكي البطاقة المغناطيسية يملكون في نفس الوقت الصك البريدي.والبعض الآخر يملكونها ولكن لا يستخدمونها.

- تستخدم البطاقة المغناطيسية بكثرة في مختلف العمليات البريدية,² وأوضح لنا السيد محامد أرزقي

مدير المديرية الفرعية للمصالح المالية و الفرعية - أن العمليات التي يقوم بها الأفراد من خلال البطاقة المغناطيسية منحصرة بشكل كبير في سحب الأموال و الكشف عنها و تحويل الأموال , بالرغم من أستحدث آلية جديدة تتمثل في دفع الفواتير من خلال البطاقة المغناطيسية حيث أكد أنه يوجد فقط 11 شخص يستخدمون هذه الآلية.

- كثرة استخدام الموزعات البريدية للأوراق النقدية خارج بريد الجزائر نظرا لتوفرها 24 سا /24سا وفي كامل أيام الأسبوع ما يسمح للمواطن بالقيام بالعمليات البريدية في أي وقت.

- الانتشار النوعي للموزعات البريدية النقدية رغم الجهود المبذولة في توسيع حظيرة الموزعات البريدية للأوراق النقدية لبريد الجزائر لولاية تيزي وزو في سنة 2015ب 35 موزع بريدي, موزعين علي 29 مركز بريد.تعميم استخدام البطاقة المغناطيسية بشكل شامل من مختلف فئات المجتمع خاصة سيسمح بخلق بيئة خدماتية ذات جودة و نوعية تجعل من رضا الزبون أولوية وغاية تسمح في نفس الوقت بالدفع بعجلة الاقتصاد الوطني باعتبارها أكبر مؤسسة خدماتية مالية.

1- مقابلة مع أ-ح مختص في مجال البطاقة المغناطيسية في المديرية الفرعية للمصالح النقدية و المالية لولاية تيزي وزو,اليوم:24-04-2016, علي الساعة:14:45

ثانيا/ تحليل بيانات الاستمارة الخاصة بموظفي بريد الجزائر.

1- المحور الأول: البيانات الشخصية.

- الجنس:

الجدول رقم:34.

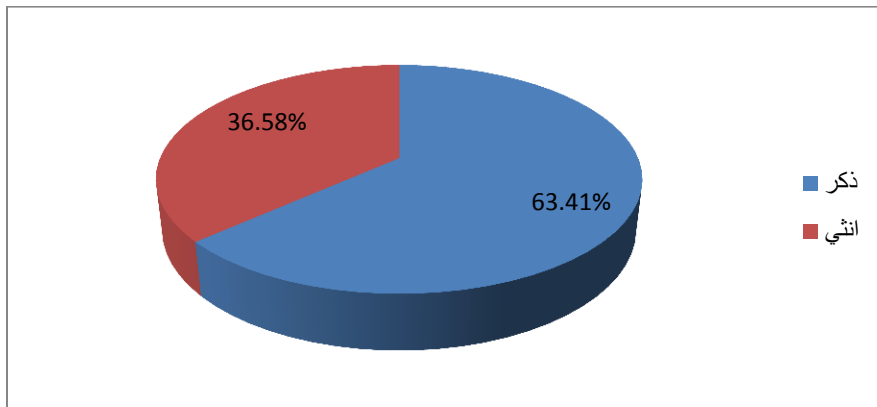
توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس |
|----------------|---------|---------|
| %63.41 | 26 | ذكر |
| %36.58 | 15 | أنثي |
| %100 | 41 | المجموع |

2-مقابلة مع السيد محامد أرزقي, مدير المديرية الفرعية للمصالح المالية و النقدية لولاية تيزي وزو, اليوم:15-04-2016, علي الساعة: 10:30.

الشكل رقم:17.

توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



- من خلال الجدول و الشكل السابقين نلاحظ أن نسبة الذكور مرتفعة تقدر ب %63.41 عن نسبة الإناث المقدر ب %36.58 وهو الأمر الذي يدل علي ارتفاع عدد الذكور بالنسبة لموظفي الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.

-المستوي الوظيفي:

الجدول رقم:35.

توزيع أفراد العينة حسب الرتبة.

| النسبة المئوية | التكرار | المستوي الوظيفي |
|----------------|---------|-----------------|
| 2.43% | 1 | مسؤول عالي |
| 9.75% | 4 | مسؤول |
| 60.97% | 25 | موظف |
| 12.19% | 5 | متعاقد |
| 14.63% | 6 | موظف مهني |
| 100% | 41 | المجموع |

الشكل رقم:18.

توزيع أفراد العينة حسب الرتبة.



- نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين أن فئة الموظفين تحتل نسبة كبيرة قدرت ب 60.97% وهذا مقارنة بالفئات الأخرى، وذلك نظرا لكون بريد الجزائر من أهم كبريات المؤسسات التي تقدم الخدمات في الجزائر، وكما هو الحال مع المؤسسات الكبرى فإنها تحتاج إلي عدد كبير من الموظفين أما الرتب المتبقية فهي مرتبة كما يلي: الموظفين المهنيين ب14.63%، المتعاقدين ب12.19%، المسؤولين ب9.75%، وفي الأخير المسؤولين العالين ب 2.43%.

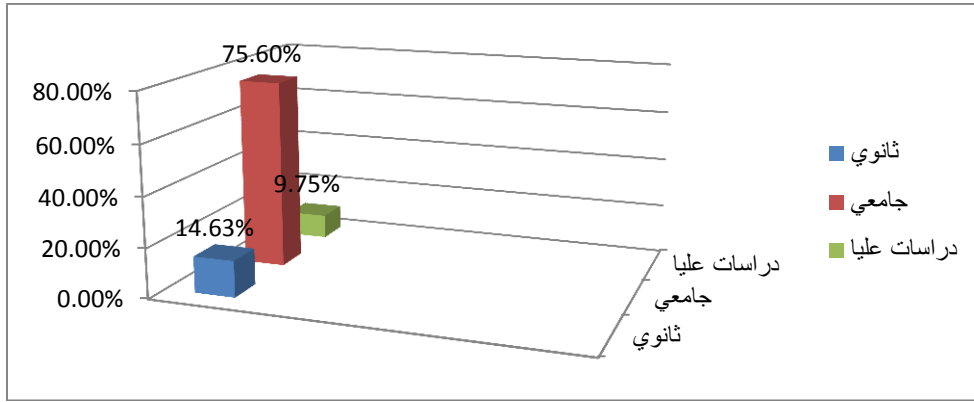
الجدول رقم:36.

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

| النسبة المئوية | التكرار | المؤهل العلمي |
|----------------|---------|---------------|
| 14.63% | 6 | ثانوي |
| 75.60% | 31 | جامعي |
| 9.75% | 4 | دراسات عليا |
| 100% | 41 | المجموع |

الشكل رقم: 19.

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



- وفقا للمعطيات الجدول و الشكل السابقين نلاحظ أن المؤهل العلمي حقق أعلى نسبة قدرت ب75.60% وهذا تماشيا مع السياسة الهادفة إلي استقطاب الكفاءات من الجامعيين لتحقيق مردودية أداء تتميز ب الأداء و الفعالية. نجد المؤهل الثانوي بنسبة 14.63% ومؤهل الدراسات العليا بنسبة 9.75%.

المحور الثاني:البطاقة المغناطيسية.

السؤال الأول: متي تم تطبيق البطاقة الإلكترونية في مؤسستكم؟

الجدول رقم:37.

تاريخ تطبيق البطاقة المغناطيسية في المؤسسة.

| التاريخ | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| 2006 | 39 | %95.12 |
| 1998 | 2 | %4.87 |
| المجموع | 41 | %100 |

-يبين الجدول أن سنة 2006 تمثل سنة بداية تطبيق البطاقة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر ذلك بنسبة %95.12 أما نسبة %4.87 فقد أجابوا بسنة 1998, وتم الربط بهذه السنة بسبب اتفاقية ساتيم التي سبق ذكرها وأكد السيد محامد أرزقي أنه حتي في سنة 1998 كان هناك موزعات بريدية.

- السؤال الثاني : كيف كان إقبال المواطنين علي استخراجها؟

الجدول رقم:38.

توزيع أفراد العينة حسب إقبال المواطنين علي استخراج البطاقة المغناطيسية.

| الإقبال علي استخراج البطاقة المغناطيسية | التكرار | النسبة |
|---|---------|--------|
| كثيف | / | / |
| متوسط | 5 | %12.19 |
| ضعيف | 36 | %87.80 |
| المجموع | 41 | %100 |

- تبعا للمعطيات الجدول السابقة نلاحظ أن نسبة إقبال المواطنين علي استخراج البطاقة المغناطيسية كان ضعيفا وذلك بنسبة %87.80, نظرا للحدثة الآلية و عامل الخوف من كل جديد لدي فئات المجتمع وضعف الوعي حول ايجابيات البطاقة الإلكترونية , أما نسبة %12.19 تمثل نسبة إقبال متوسط علي استخراج البطاقة المغناطيسية, حيث لم نسجل أي نسبة في كثافة الإقبال.

السؤال الثالث: كيف تقيمون استخدامها في عامها الأول من طرف المواطنين.

الجدول رقم:39.

تقييم استخدام البطاقة المغناطيسية في عمها الأول من طرف المواطنين.

| النسبة المئوية | التكرار | العام الأول من استخدام البطاقة المغناطيسية |
|----------------|---------|--|
| 2.43% | 1 | كثيف |
| 85.36% | 5 | متوسط |
| 12.19% | 35 | ضعيف |
| 100% | 41 | المجموع |

- تماشيا مع معطيات الجدول تبين النسب أن استخدام البطاقة المغناطيسية في عامها الأول كان ضعيفا بنسبة 85.36% والنسب الأخرى موزعة علي التوالي: 12.19% متوسطة, 2.43% كثيفة.

- السؤال الثالث: بعد مرور مدة لا بأس بها علي تطبيقها, كيف ترون الإقبال عليها؟

الجدول رقم:40.

تقييم إقبال المواطنين علي استعمال البطاقة المغناطيسية بعد مرور مدة لا بأس بها.

| النسبة المئوية | التكرار | الإقبال بعد مدة لا بأس بها |
|----------------|---------|----------------------------|
| 21.95% | 9 | كثيف |
| 60.97% | 25 | متوسط |
| 19.51% | 8 | ضعيف |
| 100% | 41 | المجموع |

- من خلال ماتم تناوله في الجدول يظهر أن عملية استعمال البطاقة المغناطيسية بعد مرور مدة أصبحت متوسطة و ذلك حسب تقييم أفراد العينة بنسبة 60.97%, تليها النسب الأخرى علي الترتيب: 21.95% من الآراء كانت حول أن هذه العملية أصبحت كثيفة ونسبة 19.51% أكدوا أنها لا تزال ضعيفة.

- المحور الثاني: مدى تحسن الخدمات البريدية بعد صدور البطاقة المغناطيسية.

السؤال الرابع: كيف تقيمون المعاملات التالية بعد و قبل صدور البطاقة المغناطيسية.؟

- سحب الرصيد و الكشف عنه.

- تحويل الأموال.

الجدول رقم:41.

تقييم المعاملات (سحب الرصيد و الكشف عنه, تحويل الأموال) قبل صدور البطاقة المغناطيسية.

| المجموع | قليلة | متوسطة | كثيرة | المعاملات | |
|---------|--------|--------|--------|-------------------|------------------------------|
| 41 | / | 15 | 27 | التكرار | سحب الرصيد و الكشف عنه |
| %100 | / | %36.85 | %65.85 | النسبة المئوية | |
| 41 | 10 | 23 | 11 | التكرار | تحويل الأموال |
| %100 | %24.39 | %56.09 | %26.82 | النسبة المئوية | |

- طبقا لمعطيات الجدول نلاحظ أن عملية سحب الرصيد و الكشف عنه قبل صدور البطاقة المغناطيسية حسب آراء العينة فإنها كثيرة وقدرت النسبة بـ65.85%, لتتوالي النسب المتبقية بالترتيب متوسطة بـ36.85%, في حين لم نسجل أي نسبة من حيث سهولة العملية قبل صدور البطاقة أما عملية تحويل الأموال حققت أعلى نسبة من حيث أنها متوسطة بالنسبة بـ56.09%.

• تقييم نفس المعاملات بعد صدور البطاقة المغناطيسية:

الجدول رقم:42.

تقييم نفس المعاملات بعد صدور البطاقة المغناطيسية.

| المجموع | قليلة | متوسطة | كثيرة | المعاملات | |
|---------|--------|--------|--------|-------------------|------------------------------|
| 41 | 2 | 26 | 13 | التكرار | سحب الرصيد و الكشف عنه |
| %100 | %4.87 | %63.41 | %31.70 | النسبة المئوية | |
| 41 | 6 | 25 | 10 | التكرار | تحويل الأموال |
| %100 | %14.63 | %60.97 | %24.39 | النسبة المئوية | |

- تفيد معطيات الجدول أن سحب الرصيد و الكشف عنه بعد صدور البطاقة المغناطيسية نجدها متوسطة بنسبة مرتفعة تقدر ب63.41% ونسبة 31.70% تكون العملية كثيرة و في الأخير قليلة بنسبة 4.87%.

- نجد في المقابل عملية تحويل الأموال التي حققت نسبة مرتفعة من حيث أنها متوسطة بعد صدور البطاقة المغناطيسية بنسبة 60.97% حيث لم تشكل اختلافا كبيرا بعد صدور البطاقة المغناطيسية والنسب المتبقية هي علي الترتيب: كثيرة 24.39%, قليلة 14.63%.

- السؤال الخامس: كيف ترون طابور الانتظار؟

الجدول رقم: 43.

تقييم طابور الانتظار قبل و بعد صدور البطاقة المغناطيسية.

| المجموع | قليلة | متوسطة | كثيرة | المعاملات | |
|---------|--------|--------|--------|----------------|---------------|
| 41 | 2 | 26 | 13 | التكرار | سحب الرصيد |
| %100 | %44.87 | %63.41 | %31.70 | النسبة المئوية | و الكشف عنه |
| 41 | 6 | 25 | 10 | التكرار | تحويل الأموال |
| %100 | %14.63 | %60.97 | %24.39 | النسبة المئوية | |

- نلاحظ من خلال الجدول:

- طابور الانتظار قبل صدور البطاقة المغناطيسية حصل علي نسبة مرتفعة من ناحية أنه طابور مزدحم جدا وذلك بنسبة 87.80%, ويليه مزدحم نوعا ما بنسبة 9.75% و كأقل نسبة كانت 2.43% من ناحية أنه قليل الازدحام.

- طابور الانتظار بعد صدور البطاقة المغناطيسية حقق نسبة مرتفعة من حيث أنه طابور مزدحم نوعا ما وذلك بنسبة 70.73% وهو ما يدل علي أثر البطاقة المغناطيسية في تحقيق تحسن نوعي من ناحية تخفيض الضغط علي المواطنين و نفس الوقت علي موظفي بريد الجزائر, ونسبة

17.07% من ناحية انه قليل الازدحام و في الأخير نسبة 14.63% يرون أن طابور الانتظار بعد صدور البطاقة المغناطسية لا يزال مزدحما جدا.

- السؤال السادس: هل لمستم تحسنا في علاقة الإدارة بالمواطن

الجدول رقم:44.

تقييم تحسن علاقة الإدارة بالمواطن.

| النسبة المئوية | التكرار | تقييم تحسن علاقة الإدارة بالمواطن |
|----------------|---------|-----------------------------------|
| 100% | 41 | نعم |
| / | / | لا |
| 100% | 41 | المجموع |

- طبقا للمعطيات الجدول فإن نسبة تحسن علاقة الإدارة بالمواطن 100%.

- السؤال السادس: هل تري أن رفع المبلغ المسموح بالسحب سيجعل الإصلاح أكثر فاعلية.

الجدول رقم:45.

رفع المبلغ المسموح بالسحب سيجعل الإصلاح أكثر فعالية.

| النسبة المئوية | التكرار | رفع المبلغ |
|----------------|---------|------------|
| 80.48% | 33 | نعم |
| 12.19% | 5 | لا |
| 7.31% | 3 | نوعا ما |
| 100% | 41 | المجموع |

- طبقا للبيانات الجدول فإن نسبة 80.48% من أفراد العينة مع الرفع من قيمة المبلغ المسموح به للسحب وهو الأمر الذي يتماشى مع نسبة المشاكل التي يتعرض إليها الأفراد من خلال النسب المقدمة من الاستثمارة الأولى الخاصة بزبائن بريد الجزائر المقدرة ب 45.45% لتتوالى النسب الأخرى بالترتيب 12.19% بالنسبة للرأي القائل ب لا، ونسبة 7.31% للرأي القائل نوعا ما.

• في حالة الإجابة بنعم هل سيجعل ذلك المواطن يقبل علي استعمالها أكثر:

الجدول رقم:46.

في حالة الإجابة بنعم سيقبل المواطن علي استعمالها أكثر

| النسبة المئوية | التكرار | في حالة الإجابة بنعم سيقبل المواطن علي استعمالها أكثر |
|----------------|---------|---|
| 27.27% | 9 | نعم |
| 18.18% | 6 | لا |
| 51.51% | 17 | نوعا ما |
| 100% | 33 | المجموع |

- وفق بيانات الجدول نلاحظ أن نسبة 51.51% تمثل الرأي القائل بأن الرفع من قيمة السحب بالبطاقة المغناطيسية سيرفع من إقبال الأفراد علي استعمالها نوعا ما، لأن الأمر يعود إلي الثقافة السائدة في المجتمع حيث مجتمعنا يتمتع بعقدة التخوف من كل جديد وحتى يتقبل فكرة معينة أو تغييرها، يتطلب منه مدة طويلة في المقابل نجد 27.27% من الأفراد يقرون أن الرفع المبلغ سيسمح بإقبال الأفراد علي استعمالها، لنجد في الأخير نسبة 18.18% تنفي أن رفع مبلغ السحب سيسمح بإقبال المواطنين علي استعمالها أكثر.

السؤال السابع: كيف تقيم سياسة استحداث البطاقة المغناطيسية؟

الجدول رقم:47.

تقييم سياسة استحداث البطاقة المغناطيسية.

| النسبة المئوية | التكرار | التقييم |
|----------------|---------|-------------------|
| 14.63% | 6 | ناجحة |
| 7.31% | 3 | فاشلة |
| 78.04% | 32 | تحتاج لتفعيل أكثر |
| 100% | 41 | المجموع |

-تبعاً لمعطيات الجدول فإن تقييم سياسة استحداث البطاقة المغناطيسية أخذت نسبة مرتفعة من حيث أنها تحتاج إلي تفعيل بنسبة 78.04%، من أجل تحقيق تغطية شاملة لكافة أفراد المجتمع من حيث استعمال البطاقة المغناطيسية في مختلف المعاملات البريدية، وفي المقابل نجد نسبة 14.63% أفروا بأن سياسة استحداث البطاقة المغناطيسية ناجحة، لنجد في الأخير نسبة 7.31% للرأي القائل بأنها فاشلة.

السؤال الثامن: هل في رأيك وضع أنظمة إشهارية علي مستوي البريد كافية لتوعية المواطن بمدي أهمية البطاقة المغناطيسية؟

الجدول رقم:48.

تقييم مدي كفاية الأنظمة الإشهارية لتوعية المواطنين بمدي أهمية البطاقة المغناطيسية.

| التقييم | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| نعم | 32 | 78.04 |
| لا | 09 | 21.95 |
| المجموع | 41 | %100 |

- انطلاقا من معطيات الجدول نلاحظ أن كفاية الأنظمة الإشهارية لتوعية المواطن بأهمية البطاقة المغناطيسية حققت نسبة مرتفعة قدرت ب 78.04%, مقارنة بنسبة عدم كفايتها التي قدرت ب 21.95%.

• الاقتراحات المتعلقة " بلا ":

الجدول رقم:49.

الاقتراحات المتعلقة بالرفع من أهمية البطاقة المغناطيسية.

| الاقتراحات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---------|----------------|
| توسيع مجال الإعلام بضم مختلف وسائل الإعلام السمعية و البصرية | 8 | %61.53 |
| وضع حملات اشهارية دورية تبين ايجابيات و طرق استخدام البطاقة المغناطيسية | 5 | %38.46 |
| المجموع | 13 | %100 |

- وفقا لم تم طرحه في الجدول نلاحظ أن نسبة توسيع مجال الإعلام في الوسائل السمعية و البصرية مرتفعة حيث قدرت ب61.53% مقارنة بالنسبة الاقتراح المتعلق بوضع حملات إشهارية دورية تبين إيجابيات و طرق استخدام البطاقة المغناطيسية حيث بلغت النسبة 38.46%.

ثانيا/ تحليل نتائج الاستقصاء الخاص بموظفي بريد الجزائر.

1- الإقبال علي استعمال البطاقة المغناطيسية في بداية تطبيقها:

تماشيا مع بيانات الاستمارة فإن إقبال المواطنين علي البطاقة المغناطيسية عند بداية تطبيقها كان ضعيفا, حيث قدرت النسبة ب 87.80% وهو الأمر الذي ينفي الفرضية. وقد تم إصدار 06 ملايين بطاقة مغناطيسية عند بداية تطبيق البطاقة المغناطيسية و أكد السيد" محامد أرزقي"- مدير المديرية الفرعية للمالية و النقدية لبريد تيزي وزو- أن 02 مليون لم يأتي أصحابها لاستلامها, 04 ملايين المتبقية 02 مليون فقط يستعملها و 02 مليون الأخرى لم تستعمل إطلاقا ويعود الأمر إلي حداثة هذه التقنية وضعف الثقافة التكنولوجية السائدة في المجتمع بالإضافة إلي الذهنيات السائدة بعدم الوثوق بكل جديد .و لكن مع مرور مدة لا بأس بها أصبح الإقبال متوسط بنسبة 60.97% وبالرغم من مرور عدة سنوات علي استحداث البطاقة المغناطيسية نجد مازال المجتمع يعتمد علي الوسائل التقليدية في سحب الأموال (الصك البريدي) بالرغم من المزايا التي توفرها البطاقة المغناطيسية والميزة الأساسية لهذه البطاقة أن مستعملها لا يدفع ضريبة عند القيام بعملية السحب. ولعل العامل الذي أدى إلي تقاعس المجتمع الجزائري عن استعمال البطاقة المغناطيسية هي مواصلة المراكز البريدية العمل بالصك البريدي وهو الأمر الذي يعيق من سياسة شمولية استعمال البطاقة المغناطيسية من كافة شرائح المجتمع وهو الأمر الذي يدعو إلي التساؤل وفق أي منظور تسيير سياسة تعميم البطاقة المغناطيسية في الجزائر في حين مازال التعامل بالوسائل التقليدية, حيث أن الأمر يقتضي عند وجود جديد يتميز بفعالية و فائدة أكثر يقتضي القضاء علي القديم من أجل الرفع من الإنتاجية وخاصة أن الصكوك البريدية تكلف الخزينة العمومية أموالا باهظة, وعليه فإن الجزائر اليوم مطالبة بإعادة رؤيتها في سياسة البطاقة المغناطيسية وفق منهج مدروس يتماشى مع توجهات الدولة في تحقيق التنمية المستدامة.

2- مديتحسن الخدمات البريدية بشكل كبير بعد صدور البطاقة المغناطيسية:

وفق معطيات الاستمارة فإن الخدمات البريدية بعد صدور البطاقة المغناطيسية شهدت تحسنا متوسطا لكل من خدمات سحب الرصيد و الكشف عنه بنسبة 63.41%, تحويل الأموال بنسبة 60.97%, وهو الأمر الذي تؤكد نسبة الاستقصاء الخاصة بالزبائن بريد الجزائر حول تقييم تحسن الخدمات البريدية بعد صدور البطاقة المغناطيسية حيث كانت الخدمات متوسطة فنجد عملية سحب الرصيد و الكشف عنه حققت نسبة 61.36% , وبالنسبة لتحويل الأموال بعد صدور البطاقة المغناطيسية فسجلت 43.18% من آراء زبائن بريد الجزائر لولاية تيزي وزو.

3- فعالية سياسة البطاقة المغناطيسية:

تماشيا مع معطيات الاستقصاء فقد تبين أن سياسة البطاقة المغناطيسية تحتاج إلي تفعيل أكثر وذلك وفق النسبة التي سجلها هذا الرأي من طرف موظفي بريد الجزائر لولاية تيزي وزو وقدرت هذه النسبة ب 87.04%. وربما تفعيل أكثر لسياسة البطاقة المغناطيسية يسمح بضمان الاستقطاب الأمثل لجميع فئات المجتمع و الارتقاء بمستوي التعاملات الالكترونية المالية بما يضمن فتح الباب نحو التجارة الالكترونية, وهذا التفعيل يسمح بالقضاء علي المشاكل التي تعترض الأفراد أثناء استعمال البطاقة المغناطيسية.

ثانيا/ النتائج:

بعد عملية الاستقصاء توصلنا إليالنتائج التالية:

- إقبال المواطنين علي استعمال البطاقة المغناطيسية في بداية تطبيقها كان ضعيفا وهذا راجع إلي نقص الوعي حول أهمية البطاقة المغناطيسية و يمكن القول أن المجتمع اليوم يعاني من عقدة التخوف من كل ماهو جديد و يجد صعوبة في التغيير من القديم إلي الجديد حيث أنه يحتاج وقتا معيننا كبداية لتقبله للتغيير. وهو ماشهدته البطاقة المغناطيسية بعد مرور مدة معينة أصبحت عملية الإقبال المتوسطة.

- تحسن الخدمات البريدية بعد صدور البطاقة المغناطيسية بشكل متوسط حيث خفف الأمر من صعوبة الوصول علي خدمات سحب الرصيد و الكشف عنه و تحويل الأموال و هذا التحسن كان له الأثر الواضح علي طوابير الانتظار وخفف الضغط علي المواطن و الموظفين في نفس الوقت.

- سياسة البطاقة المغناطيسية تحتاج إلي تفعيل أكثر قصد احتواء جميع المشاكل التي تعاني منها في الوقت الراهن , حيث اليوم حسب السيد محامد أرزقي بعد مرور أزيد من 11 سنة علي استحداث البطاقة المغناطيسية لم تصل بعد إلي الشمولية الكاملة نحو تحويل جميع المعاملات البريدية إلي الكترونية وربما بقاء سير المعاملات بشك خير دليل علي ذلك و أكد أن المجتمع له دور في ذلك حيث أن الأفراد يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية خاصة التجار و رجال الأعمال حيث أن البطاقة تعمل علي كشف نسبة أرصدهم الحقيقية مما يعيقهم علي التهرب الضريبي.

- خلاصة و استنتاجات:

حولنا من خلال هذا الفصل التعرف علي بريد الجزائر كمؤسسة, باعتباره من أكبر المؤسسات المالية الخدمائية في الجزائر, وكذلك تطرقنا إلي البطاقة المغناطيسية باعتبارها الوجه الجديد للتعاملات المالية الإلكترونية وتوصلنا إلي الاستنتاجات التالية:

- حدوث نقلة نوعية بعد صدور البطاقة المغناطيسية الأمر الذي ساعد علي التخفيف من أعباء المواطنين و الموظفين علي حد سواء.

- سياسة البطاقة المغناطيسية تحتاج إلي تفعيل أكثر بما يتماشى مع احتياجات المواطنين وهو الأمر المرتبط بالإرادة السياسية للدولة في التجسيد الفعلي لتعميم الخدمات المالية الإلكترونية ومخاطبة المواطن بأسلوب مقنع يوضح أهمية البطاقة المغناطيسية في حياته اليومية مع إبراز المنافع التي تعود عليه وعلي وطنه, التحدي اليوم هو جعل المواطن الشريك الأساسي في عملية التغيير و التوجه نحو الرقمنة. خاصة أن اليوم نشهد مايسمي ثقافة المجتمع المنغلق حول نفسه في ما يخص المسائل المالية , التحدي اليوم كذلك هو تغيير هذه الذهنيات بما يسمح بسير الحسن و المتوازن للتعميم التحول الإلكتروني في القطاع المالي من خلال مشاركة كافة شرائح المجتمع.

- استعمال البطاقة المغناطيسية بشكل نوعي من طرف زبائن بريد الجزائر برغم من مرور أكثر من 11 سنة علي وضع هذه الآلية في متناول المواطنين و هو الأمر الذي يشير إلي وجود فجوة بين المجتمع و التقنيات التكنولوجية التي تعمل علي تسهيل حياته اليومية , لذلك من الضرورة بما كان أن تتبني الجهات المسؤولة حول هذا التأخر في تعميم البطاقة المغناطيسية و القضاء علي الوجه التقليدي للتعاملات المالية(الصك البريدي) خاصة وأن الجزائر تطمح للانضمام إلي منظمة التجارة العالمية و كذلك الخطوات التي تريد أن تتبناها من أجل الإرساء للتجارة الإلكترونية التي تعتبر في الوقت الحاضر بعيدة عن واقع المواطن الجزائري.

الخاتمة

الخاتمة:

بعد الدراسة النظرية و التطبيقية لموضوع الإدارة الالكترونية و علاقته بالخدمة العمومية ،توصلنا إلى أن الإدارة الالكترونية عبارة عن منهج أو أسلوب إداري حديث يحتوي على تقنيات و إمكانيات متطورة تمكن الفرد من أداء مختلف مهامه بشكل سهل و دقيق و بسرعة فائقة ،كما يمثل هذا النظام مطلباً هاماً و ضرورياً يتوجب توفره على مستوى جميع الإدارات كونه أحدث مدرسة عرفت العلوم الإدارية ،بالإضافة إلى أن العالم في الوقت الراهن أصبح رهين التطورات التكنولوجية المختلفة الحاصلة فيه .

إلى جانب هذا فإن الإدارة الالكترونية لها تأثير كبير على الخدمات العمومية و طرق تقديمها و إيصالها للفرد حيث تساهم بشكل كبير في تحسين فعاليتها و بلوغ كفاءتها بالإضافة إلى إعطائها طابع مهم و هو الشفافية و النزاهة (القضاء على مختلف أساليب الفساد الإداري على مستوى الإدارات العمومية)،ولعل أهم هدف تسعى إليه هذه الإدارات هو تقوية علاقتها مع المواطن وتعزيز ثقته بالخدمات التي تقدمها و بمختلف الأنشطة التي تقوم بها ومن أجل تحقيق ذلك فإن الإدارة الالكترونية سخرت مختلف الإمكانيات التي تسهل عملية التواصل بين المواطن و مسؤوليه و سهولة الوصول إلى بالإضافة إلى العمل على التقليل من نسب التعامل بالوسائل المعلومات المتعلقة به و بالشؤون العمومية، الإدارية لتحقيق أغراض شخصية لأنها تخضع جميع العمليات التي يمكن أن يقوم بها الموظف لمراقبة فورية كما أنها تعمل على الحد من مختلف أشكال الفساد الإداري .

و تجسيدا لسياسة مستحدثة في التسيير الإداري في الجزائر ،عملت الجزائر على تطبيق نظام الإدارة الالكترونية و ذلك من خلال القيام بعدة مشاريع و العمل على تطوير البنية المعلوماتية و تطوير شبكة الهاتف الثابت و النقال مدعمة ذلك بمشروع الجزائر الالكترونية (2009-2013) كإستراتيجية جديدة تدعم من خلاله مسار التنمية الإدارية غير أن المؤشرات التي تم التحصل عليها أثناء الدراسة لواقع تجسيد التحول الرقمي في الجزائر يؤكد على وجود العديد من العقبات التي تحول دون الوصول إلى تحقيق الهدف و تعيق عملية تجسيده على أرض الواقع.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها و التي تم إجراؤها على مستوى قطاع البريد الجزائري بالضبط قي الوحدة البريدية الخاصة بولاية تيزي وزو توصلنا إلى انه بالرغم من مختلف الجهود التي قامت بها الدولة الجزائرية من اجل تحقيق التطور التكنولوجي و الدفع بعجلة التنمية الإدارية و إحداث نقلة نوعية في تقديم خدماتها سواء على مستوى إدارتها العمومية أو الخاصة إلا أنها أهملت جانب مهم جدا في هذه العملية و هو الفرد أو المواطن متلقي الخدمة ،حيث لاحظنا أن هناك إهمال شديد للتوعية ،توعية المواطن بمدى أهمية هذه الوسائل مثلا "البطاقة المغناطيسية" التي تسهل من عملية الدفع و السحب و ذلك دون اضطرار الفرد للوقوف لمدة طويلة في طوابير الانتظار أو دفع أي رسوم مقابل تلقي الخدمة التي يحتاجها ،و بالرغم من هذا فان المواطن لا يثق بهذه الوسائل و يفضل الاعتماد أكثر على الوسائل التقليدية نتيجة لنقص الوعي بمدى أهميتها ،و هذا يعد أهم عائق يقف أمام تحقيق الوصول إلى تفعيل نظام الإدارة الالكترونية على ارض الواقع إذ العامل الأساسي و المهم في هذه العملية لا يثق لها.

من هنا لعل أهم الاقتراحات التي يمكن تقديمها:

- نشر الثقافة الالكترونية و توعية المواطن بمدى أهميتها في الحياة اليومية .
- دراسة البيئة الداخلية و الخارجية لمختلف المؤسسات سواء كانت عمومية أم خاصة لمعرفة مدى جاهزيتها قبل إحداث أي تغيير فيها .
- العمل على تدريب الموظفين و تهيئتهم للتعامل مع الوسائل الجديدة .
- القيام بحملات إخبارية من اجل التعريف بمدى أهمية التحول الالكتروني في الوقت الراهن و مدى تأثيره الايجابي على مقدم الخدمة و متلقيها من ناحية الفعالية ،الكفاءة ،السرعة ،الدقة ،و التقليل من تكلفة أدائها و الحصول عليها.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أولاً: الوثائق الرسمية:

1-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، السيد عكا عبد الحكيم. المدير العام لعصرنة العدالة الية التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين و المقيمين في الخارج.

2-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة العدل [/http://www.mjustice.dz](http://www.mjustice.dz) .

ثانياً: الكتب:

1- أحمد، محمد ،سمير ،الإدارة الالكترونية. دار المسيرة للنشر و التوزيع،2009.

2-إسماعيل ،محمد ، صادق،الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الدول العربية.القاهرة: العربي للنشر و التوزيع 2009.

3-السالمي ،علاء ،عبد الرزاق ،الإدارة الالكترونية.الأردن:دار وائل للنشر،2008.

4-مسعد، رضوان، تطوير الخدمات الحكومية. شبكة المساءلة الاجتماعية بالعالم العربي، مدينة صنعاء، 2012.

5-ربحي، عليان، مصطفى ،عثمان ،محمد، غنيم،مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية و التطبيق). عمان :دار صفاء للنشر و التوزيع ،2002.

6- ناجي، عبد النور ،منهجية البحث السياسي .عمان:دار اليازوري للنشر و التوزيع،2011.

7-نجم ،عبود، نجم،الإدارة الالكترونية:الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات.الرياض:دار المريخ للنشر،2004.

8-سعد غالب، ياسين،الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية.معهد الإدارة العامة،2005.

9-شليبي ،محمد،المنهجية في التحليل السياسي :المفاهيم،المناهج ،الإقترابات ،و الأدوات .الجزائر،1997.

10-عصام، نورالدين، إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة. عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع ،2010.

11-عبد الرؤوف، عامر، طارق، الإدارة الالكترونية. مصر: دار السحاب للنشر و التوزيع، 2007.

12- عارف، نصر، محمد، أبستمولوجيا السياسة المقارنة: النموذج المعرفي، النظرية، المنهج، بيروت:مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، 2002.

13-خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، الإدارة الالكترونية في الشؤون الإدارية، 2014.

14-بربر، كامل، الإدارة عملية ونظام، ط1، بيروت:مجد المؤسسة الجامعية للدراسات الجامعية و النشر و التوزيع .

المجلات:

1-الشيخ، الداوي. "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، العدد (07)-2009 - 2010.

2- بختي، إبراهيم. "الانترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد (01)، 2002.

3-طلحي، فاطمة، الزهراء. "أهمية تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الالكترونية في الجزائر"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد (34-35).

4- موسى، عبد، الناصر، محمد قريشي. "مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي" (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التكنولوجيا بجامعة بسكرة - الجزائر) مجلة الباحث، عدد (09)، 2011.

5- بن أعراب، محمد. "تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات و تجويد الخدمة العمومية وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد (19)، ديسمبر 2014.

المذكرات:

9- موسي، سهام . "مساهمة في بناء نموذج قياس اثر المحاذاة الإستراتيجية لتكنولوجيا الانترنت علي أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة - بالمنطقة الصناعية العامة, ولاية سطيف". مذكرة دكتوراه، جامعة بسكرة، 2013-2014.

10- عوض، الحسنات، ساري. "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية". رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الدراسات التربوية (تخصص إدارة تربوية)، جامعة الدول العربية، 2011.

11- عتيق، عائشة. "جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة". رسالة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ،جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.

12- عبد الكريم، عاشور. "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو م ا و الجزائر". رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية و العلاقات الدولية ،جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009- 2010.

13- شبوب، نصيرة . " الإدارة البنكية الالكترونية في الجزائر, دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي". رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر (3)، 2012-2013.

14- شائع بن سعد مبارك القحطاني . "مجالات و متطلبات و معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)" .رسالة ماجستير في العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، 2006.

الملتقيات و المؤتمرات:

1-المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج. "الدورة السابعة للموسم الثقافي التربوي للمركز ،شبكة الانترنت ،مالها و ما عليها" ، الطبعة الأولى.

2-بو قلول الهادي ،سوامس رضوان . "الأداء التنظيمي المتميز في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية ".المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات 08-09 مارس 2005 ،جامعة ورقلة ،كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ،قسم العلوم التسيير.

3-الذنيبات ،معاذ ، يوسف ،باسم، احمد، المبيضين."اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية الجنسية و شؤون الاجانب و أثرها في قبول المستفيدين للخدمة الالكترونية". المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي،الرياض ،المملكة العربية السعودية ،1-4نوفمبر 2009.

4-بلعربي عبد القادر ،لعرج مجاهد بسيمة ،مغبر فاطمة الزهراء."تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر"،الملتقى العلمي الدولي الخامس،الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية.

5-ابو حبيب ،محمد صبري خميس ."الإدارة الالكترونية بين الواقع و التطبيق -الفوائد و السلبيات"،ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى تكنولوجيا المعلومات -3تحو مجتمع معلوماتي ". كلية تكنولوجيا المعلومات ،الجامعة الإسلامية بغزة ،فلسطين،افريل2009.

6-بقة ،شريف. "إصلاح الإدارة العمومية كألوية لاستكمال مسار تأهيل الموسوسات الاقتصادية قي الدول العربية". المؤتمر الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة (15-17ديسمبر 2012)، كلية إدارة الأعمال ،جامعة الجنان ،لبنان.

7-بو عبد الله، صالح."معوقات استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في تحديث مؤسسة بريد الجزائر".الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ،جامعة المسيلة ،نوفمبر 2005.

8- بوحدة رشيدة. " البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر: الواقع و الأفاق".اليوم البرلماني - حولالتدفق السريع و الاقتصاد الرقمي ودورها في تنمية المجلس الشعبي الوطني، 03 جوان 2010،متاح علي الموقع

www.mptic.dz/fr/docs/hautdebit/BOUHADDARachida.ppt

تاريخ الاطلاع: 2016-04-03

9-واعر وسيلة." دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية(حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية- الجزائر)".الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات جامعة منتوري قسنطينة.

10-حسين بن محمد الحسن."الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق".المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ،معهد الإدارة العامة ،المملكة العربية السعودية،نوفمبر 2009.

11-طلحي ،فاطمة الزهراء . " معوقاتتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية- دراسة ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس".الملتقى الدولي الأول: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية و التجارب الدولية، مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة -2-، 17-18 نوفمبر.

12-مقدم ،عبيرات، و آخرون." متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسير المعرفة".ورقة عمل مقدمة الي الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 09-10 مارس 2004.

13-عادل،غزال."الحكومة الإلكترونية في الجزائر و النفاذ الي مجتمع المعلومات".الملتقى الوطني الثامن حول :مستقبل ثقافة المعلومات و الاتصال لدي الشباب في الجزائر بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة و المعلومات. متاح علي الموقع:

<http://adelghezzal.wordpress.com/2014/18/12> . تاريخ الاطلاع:25-02-2015.

14-فلاق محمد،انسعاد، رضوان."الادارة الإلكترونية (مفهومها،متطلبات تطبيقها)"عرض تجارب لبعض الدول العربية" . الملتقى الدولي حول :متطلبات ارساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول -جامعة سعد دحلب ،البليدة ،ص8.

المقابلات:

1-مقابلة مع السيد محامد ارزقي ،مدير المديرية الفرعية للمصالح المالية و النقدية لبريد الجزائر للوحدة البريدية لولاية تيزي وزو،يوم 01-04-2016،على الساعة 09:30.

2-مقابلة مع مختص في مجال البطاقة المغناطيسية في المديرية الفرعية للمصالح المالية و النقدية لولاية تيزي وزو ،يوم 24-04-2016 على الساعة 14:45.

المواقع:

- 1-ارتفاع الجريمة الإلكترونية بالنسبة 50 بالمائة 2015، متاح علي الموقع: <http://www.assilpc.com>. تاريخ الاطلاع: 2016/05/02.
- 2-اطلاق بطاقة التعريف البيومترية الالكترونية في شهر جانفي ،- [www.algpress.com /article](http://www.algpress.com/article)، 2005. تاريخ الاطلاع: 2016-09-22، على الساعة: 15:36.
- 3-حمادي و اخرون ،جرائم الواقع الافتراضي.....بلا عقاب في الجزائر، متاح علي الموقع: <http://www.facom.ar/indx.php?newes=199559?pprint-hhttp>.
- 4-مؤشرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و مجتمع المعلومات ، متاح علي الموقع: [Http://www.mptic.dz/ar/content](http://www.mptic.dz/ar/content) لوحظ في: 2016/02/12. علي الساعة: 14:56.
- 5-مقارنة بين الانترنت في تونس و الجزائر، متاح علي: [http://www.startimes.com/f.aspx ?=35366939](http://www.startimes.com/f.aspx?35366939), تاريخ الإطلاع: 2015/01/05.
- 6-موسوعة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و التجارة, خدمات بريد الجزائر, متاح علي: الموقع.: [http://www.Iqtissad.com.html.estpoeriealg/2013/02/](http://www.Iqtissad.com/html.estpoeriealg/2013/02/) تاريخ الاطلاع: 18-05-2016.
- 7-خدمات عن بعد، www.mjustice.dz تاريخ الاطلاع: 2016-08-12 على الساعة: 10:25.
- 8-www.poste.dz consulté le :15-04-2016 à 13h15.
- 9-www.poste.dz/page/eccp.php. consulté le :14-05-2016 à 15h11.
- 10-<http://www.food8.ufc.dz/cour/...publique//Managment-publique-2administrateur.pdf>. consulté le :10-08-2016. à 12h56.
- 11-<http://www.Omanlegal.net/vb/show/hread.php?t=3682>. conslutè le :22-07-2016.à :10 h45.
- 12--<http://jousourdz.com> Consultè le :03-04-2016. A :11 h10
- 13-www.economie de savoir.dz.com, consulter le :06/08/2015, a :11 :25.

A- Documentes officiels:

1-République Algérienne Démocratique et Populaire, «**e-commission, e-Algérie 2013 Synthés**», Décembre 2008, p07-12.

2-D'érection Générale d'Algérie Poste, " **Bulletin d'information mensuel édité par la Direction de la communication**", Bulletin n °03 , Décembre 2001.

B- Articles :

1- Danish Dadaa, "**E-Readiness for developing countries: Mouving the Focus from the environment to the Users**", Department of Information Systems, London School of Economics and political science 2006.

C- Theses :

1-Farez Lynda, "**Impact des service publique de la poste et Télécommunication sur le développement territoriale de la Wilaya de Tizi-Ozou**". Mémoire de Master Science Economique, Université Mouloud Mammeri – TiziOzuo, 2014.

D- sites :

2-Autorité de régulation de la poste et des Télécommunication, observatoire de marché de la Téléphonie mobile et la Téléphonie Fixe en Algérie par Année, sur le sit : **Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide..**, consulter le 10-12-2015.
A :16 :12.

3-internet world state, www.internetworldstats.com/stats 1.htm. consultè le;15/06/2015 , a:11:26.

4-United Nation, **E-Government Survey 2014**, Annexes.

5-United Nation, **E-Government Survey 2014**, on line :https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov_complete_survey-2014.pdf

6-Extrait du El mowatin , sur le cite :[http:// elmouwatin .dz./ ?/Moyens- de-
paiement,4844](http://elmouwatin.dz/?Moyens-de-paiement,4844).consulter le :17-04-2016.a 15h30.

- 1- أبوأمونة، يوسف محمد يوسف. "واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة". رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
- 2- أوهاب، محمد. "تقييم صورة المؤسسة و أثرها على سلوك المستهلك، دراسة حالة بريد الجزائر". رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2006.
- 3- بن مرسلي، رفيق. "الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر، 2001-2011". رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تنظيمات دولية، 2011.
- 4- بن حامد، أمنية. "الحكومة الالكترونية، تجربة الجزائر للتحويل نحو الحكومة الالكترونية". مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تنظيمات إدارية، جامعة قاصدي مرباح، 2012-2013.
- 5- بن عمروش، فائزة. "واقع تسويق الخدمات العمومية في شركات التامين دراسة حالة: الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي". رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع الإدارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس.
- 6- بوغانان، نور الدين. "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة". رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006-2007.
- 7- بوقلاشي، عماد. "الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، دراسة حالة وزارة العدل". مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر (3)، 2010-2011.
- 8- مختار، حماد. "تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية". رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007.

الملاحق

الملحق رقم(09): الخاص بموظفي بريد الجزائر لولاية تيزي وزو.

جامعة مولود معمري- تيزي وزو-

قسم العلوم السياسية.

تخصص: سياسات عامة و إدارة الجماعات المحلية.

في إطار انجاز مذكرة تخرج السنة الثانية ماستر في العلوم السياسية, وذلك للاطلاع علي دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر و بالأخص في قطاع البريد من خلال البطاقة المغناطيسية, و لذلك أرجو مساعدتي في الإجابة علي الأسئلة المطروحة في الاستمارة مع مراعاة الدقة قدر الإمكان و تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

-ملاحظة: هذه البيانات تستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

القسم الأول: البيانات الشخصية.

1-الجنس:

ذكر

أنثي

2-السن:

من 21 إلي 30 سنة.

من 31 إلي 40 سنة.

من 41 إلي 50 سنة.

51 سنة فما فوق.

3-المؤهل العلمي:

ثانوي.

جامعي.

دراسات عليا

القسم الثاني: أسئلة حول موضوع الدراسة:

من فضلك ضع علامة في المكان الذي تراه مناسباً:

- أسئلة حول البطاقة الالكترونية:

1- متي تم تطبيق البطاقة المغناطيسية في مؤسستكم؟

.....

2- كيف كان إقبال المواطنين لاستخراجها؟

كثيف متوسط ضعيف

3- كيف تقيمون استخدام المواطنين لها في عامها الأول؟

كثيف متوسط ضعيف

4- بعد مرور مدة لا بأس بها علي تطبيقها, هل أصبح الإقبال عليها؟

كثيف متوسط ضعيف

..... لماذا في رأيك؟

- أسئلة حول تحسن الخدمة البريدية:

5- كيف تقيمون المعاملات التالية قبل صدور البطاقة المغناطيسية؟

- سحب الرصيد أو الكشف عنه: كثيرة متوسطة قليلة
تحويل الأموال كثيرة متوسطة قليلة

6- كيف تقيمون نفس المعاملات السابقة بعد صدور البطاقة المغناطيسية؟

- سحب الرصيد أو الكشف عنه: كثيرة متوسطة قليلة
تحويل الأموال: كثيرة متوسطة قليلة

7- كيف ترون طابور الانتظار؟

- قبل صدور البطاقة: مزدحم جدا متوسط قليل الازدحام
- بعد صدور البطاقة: مزدحم جدا متوسط قليل الازدحام

8- هل لمستم تحسنا في علاقة المواطن بالإدارة البريد بعد إدخال هذا الإصلاح؟

نعم لا

..... إذا كان «لا» لماذا في رأيك؟

9- هل تري أن رفع المبلغ المسموح بالسحب سيجعل الإصلاح أكثر فعالية؟

نعم لا نوعا ما.

في حالة الإجابة بـ «نعم»، هل سيجعل ذلك المواطن يقبل علي استعمالها أكثر؟

نعم لا نوعا ما.

10- كيف تقيم سياسة استحداث البطاقة المغناطيسية؟

ناجحة فاشلة تحتاج لتفعيل أكثر.

11- ماذا تقترح كموظف أو مسؤول في مؤسسة البريد لتحسين الخدمة المقدمة للمواطن؟

إضافة شبابيك جديدة تفعيل نظام البطاقة المغناطيسية

أخري اذكرها.....

12- هل في رأيك وضع أنظمة اشهارية علي مستوي البريد كافية لتوعية المواطن بمدي أهمية

البطاقة المغناطيسية.؟

نعم لا

إذا كان لا, ماهي

اقتراحاتك.....

الملحق رقم: (08) الخاص بزبائن بريد الجزائر لولاية تيزي وزو.

جامعة مولود معمري- تيزي وزو-

قسم العلوم السياسية

تخصص: سياسات عامة و إدارة الجماعات المحلية.

في إطار انجاز مذكرة تخرج للسنة الثانية ماستر في العلوم السياسية وذلك للاطلاع علي دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر و بالأخص في قطاع البريد من خلال البطاقة المغناطيسية, و لذلك أرجو مساعدتي في الإجابة علي الأسئلة المطروحة في الاستمارة مع مراعاة الدقة قدر الإمكان و تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

ملاحظة: هذه البيانات تستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

القسم الاول: البيانات الشخصية.

1- الجنس:

ذكر

انثي

2- السن:

اقل من 20 سنة

من 21 الي 30 سنة.

من 31 الي 40 سنة.

من 41 الي 50 سنة.

51 سنة فما فوق.

3- المؤهل العلمي:

ابتدائي.

متوسط.

ثانوي.

جامعي.

دراسات عليا.

القسم الثاني: أسئلة حول موضوع الدراسة.

من فضلك ضع (X) علامة في المكان الذي تراه مناسباً.

- أسئلة حول البطاقة المغناطيسية:

1- هل لديك البطاقة المغناطيسية:

نعم

لا

* إذا كان «لا»، لماذا:

نقص المعلومات حول البطاقة المغناطيسية.

عدم الاهتمام بالموضوع

أسباب

أخرى.....

* إذا كان «نعم»، هل تستخدمها

نعم.

لا

* إذا كان «لا»، لماذا لا تستخدمها

المشاكل المتكررة في صرفات النقد الآلي

عدم الشعور بالأمان عند استخدامه

أسباب أخرى.....

2- هل تفضل استعمال:

البطاقة المغناطيسية.

الصك البريدي

لماذا.....

3- هل تفضل استعمال البطاقة المغناطيسية في:

الموزع الآلي للأوراق النقدية خارج مركز البريد.

الشبابيك الآلية للبنوك التي توجد داخل مركز البريد.

4- هل تعترضكم مشاكل أثناء استعمال البطاقة المغناطيسية:

لا

نعم

إذا كان « نعم », ما نوعها

مشاكل الآلات النقدية

السرقه

مشاكل

أخري.....

5- هل الموزعات النقدية:

متوفرة نوعا

متوفرة بكثرة

متوفرة بقله

ما.

- أسئلة حول تحسن الخدمات البريدية:

6- كيف تقيمون المعاملات التالية قبل صدور البطاقة المغناطيسية:

- سحب الرصيد أو الكشف سهلة متوسطة صعبة. صعبة. عنه:

- تحويل الأموال : سهلة متوسطة صعبة

7- كيف تقيمون نفس المعاملات بعد صدور البطاقة المغناطيسية:

- سحب الرصيد أو الكشف عنه: سهلة متوسطة صعبة. صعبة.
- تحويل الأموال : سهلة متوسطة صعبة

8- كيف ترون طابور الانتظار:

قبل صدور البطاقة: مزدحم كثيرا مزدحم نوعا ما قليل الازدحام.

بعد صدور البطاقة: مزدحم كثيرا مزدحم نوعا ما قليل الازدحام.

9- كيف تصفون معاملة الموظفين لكم :

قبل صدور البطاقة: سيئة متوسطة جيدة.
بعد صدور البطاقة: سيئة متوسطة جيدة.

الملحق رقم:(01): صك بريدي.

| | |
|---|--|
| <p>الصكوك البريدية</p> <p>5.000,00</p> <p>ادفعوا خمسة الاف دينار جزائري</p> <p>PAVEZ</p> <p>الى شخصيا</p> <p>مقطع</p> <p>رقم</p> <p>منازل</p> <p>امضاء</p> <p>متنديات الجلفة انفو</p> | <p>MLLE. KHALED AHLEM</p> <p>B.P 524</p> <p>03000 LAGHOUAT</p> <p>مفتاح</p> <p>رقم</p> <p>منازل</p> <p>متنديات الجلفة انفو</p> |
| CC 59458 24 CLE 22 ALGER 11 316115 | CC 59458 24 CLE 22 ALGER |

| | |
|---|--|
| <p>الرقم بالكشف 1427</p> <p>الوصول</p> <p>متنديات الجلفة انفو</p> <p>الذفق متنديات الجلفة انفو</p> <p>تصويبات متنديات الجلفة انفو</p> | <p>سبب عدم الذفق</p> <p>وثيقة التعريف المقدمة</p> <p>رقم</p> <p>من قبل</p> <p>في</p> <p>للمخالصة</p> <p>تصويبات</p> <p>إقرار خاص بالمستفيد</p> |
| <p>ليكن في علمكم أن هذه الحوالة تدفع بمكتب ابتداء من الرجاء الإستظهار بهذا الإشعار و وثائق التعريف</p> <p>للمراسلة</p> | <p>شاهد</p> <p>سلم ب</p> <p>في</p> <p>ب</p> <p>في</p> <p>إقرار خاص بالمستفيد</p> |

- الملحق رقم(02): الحوالة البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية

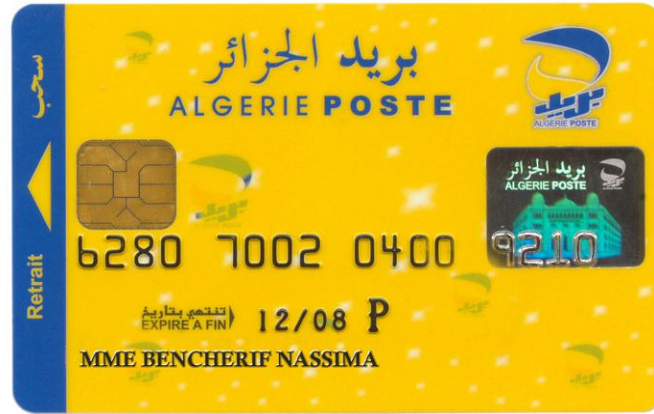
| | |
|---|--|
| <p>متنديات الجلفة انفو</p> <p>قسمة مخصصة لصاحب الحساب الجاري رقم 5945824 مفتاح 22</p> <p>مبلغ الحوالة 21.500,00</p> <p>إسم المرسل وعنوانه منصوري بلال شعبة الرصاص قسنطينة</p> <p>تعد بطاقة الإسم والمحتوان على ظاهر الحوالة</p> | <p>عدد 1418 -1</p> <p>بريد الجزائر ALGERIE POSTE</p> <p>حوالة بطاقية لتزويد حساب بريدي جاري</p> <p>متنديات الجلفة انفو</p> <p>رقم الحساب</p> <p>لصيفة مأخوذة من سجل رقم 510</p> <p>مخصصة للمرسل حوالة بمبلغ (بلسان القلم) واحد وعشرون الف و خمسمائة دينار جزائري</p> <p>حساب رقم 5945824 مفتاح 22</p> <p>السيد الانيسة : خالد احلام</p> <p>توجد الحوالة في مركز الصكوك بالجزائر</p> <p>متنديات الجلفة انفو</p> |
| <p>المرسل إليه حساب رقم الجزيرة</p> <p>الانيسة : خالد احلام 5945824 مفتاح 22 منصوري بلال</p> | <p>المبلغ 21.500,00</p> |

| | |
|--|---|
| <p>المرسل السيد منصور بلال ب شعبة الرصاص قسنطينة</p> <p>جزء مخصص للمصلحة</p> <p>متنديات الجلفة انفو</p> <p>إصلاح الأخطاء</p> | <p>قسمة مخصصة للمراسلة</p> <p>قسم خاص مركز الصكوك الذي سجل الحوالة بالصكوك البريدية الجاري للمستفيد</p> |
|--|---|

الملحق رقم (03): الحوالة الإلكترونية لتحويل الأموال.

| | |
|--|--|
| التاريخ و المصدر | التحويل الإلكتروني للأموال |
| رقم الإصدار: | المبلغ: 21.500,00 |
| المبلغ بالحروف: واحد وعشرون ألف و خمسمائة دينار جزائري | لقب و اسم المستفيد: الأنسة : خالد احلام |
| لقب و اسم المرسل | العنوان: 21 حي المال و الاعمال كتلة رقم 569 |
| منصوري بلال | البلدية: تاويالة |
| رقم الإصدار: | الدائرة: افلو |
| المبلغ: 21.500,00 | مكتب الدفع: بريد تاويالة |
| الرسوم: | الولاية: الاغواط |
| المجموع: | |
| منتديات الجلفة انفو | منتديات الجلفة انفو |
| | خاص بمكتب تدوين الحوالة ختم و تاريخ تدوين الحوالة |
| | إمضاء القابض www.djelfa.info/vb/ |

الملحق رقم (04): - بطاقة السحب الآلي.



الملحق رقم (05): كشف الهوية البريدية.

| | |
|---|------------------------------|
| RELEVÉ D'IDENTITÉ POSTAL كشف الهوية البريدية | منتديات الجلفة انفو |
| الضكوك البريدية www.djelfa.info/vb/ | CCP |
| ALGERIE POSTE | منتديات الجلفة انفو |
| | RIP: 007 99999 0005945824 72 |
| | C/C: 59458 24 R70044 |
| | MLLE. KHALED AHLEM |
| | B.P 524 |
| | 03000 LAGHOUAT |
| منتديات الجلفة انفو | www.djelfa.info/vb/ |

الملحق رقم(06):بطاقة معلومات صاحب الحساب البريدي.

www.djelfa.introvob

Numéro d'identification nationale : الرقم التعريفي الوطني
 Numéro d'identification statistique : الرقم التعريفي الإحصائي
 Tél. fixe : رقم الهاتف الثابت
 N° de Tél. Portable : رقم الهاتف النقال
 Adresse e-mail : الايميل
 N° compte CNEP : رقم حساب الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط
 Date d'ouverture : تاريخ الفتح
 Bureau de compte local : المكتب المحلي للحساب

| MANDATAIRES | | |
|-------------|-------------|-------------|
| المفوضون | | |
| Nom | الاسم | الاسم |
| Prénoms | الأسم | الأسم |
| Signature : | | |

Nous vous prions de bien vouloir remplir avec soins cet imprimé et le déposer auprès du bureau de poste le plus proche de votre domicile accompagné des pièces suivantes :

- ☑ ▶ Un (01) certificat de résidence بطاقة الإقامة
- ☑ ▶ Une (01) copie de la pièce d'identité (permis de conduire ou carte d'identité nationale) صورة من بطاقة الهوية
- ☑ ▶ Une (01) photo d'identité récente صورة شخصية حديثة

(*) Nom et prénom de la mère, (**) barrer la mention inutile.

بطاقة معلومات صاحب الحساب البريدي الجاري

FICHE DE TENUE DE COMPTE CCP

Compte CCP N° : رقم الحساب بدون مفتاح. clé

Intitulé** : (Mme, Mlle, M) الشطب ما لا يلزم

Nom : اللقب

Prénoms : الأسم

Nom de jeune fille : اللقب الأصلي للمرأة.

Nbr d'enfant(s) : عدد الأولاد

Fils de : اسم الأب

Et de* : لقب و اسم الأم

Né(e) le : مكان الميلاد. تاريخ الميلاد

Wilaya de : ولاية مكان الميلاد

Situation familiale** : célibataire, marié(e), veuf(ve) divorcé(e) الشطب ما لا يلزم

Profession **: libérale, retraité, salarié : المهنة.

Employeur : صاحب العمل

Adresse de l'employeur : عنوان صاحب العمل

Adresse domicile permanente : عنوان الإقامة الدائم

Adresse secondaire : العنوان الثانوي إن وجد

Photo

معلومات الجلفة الشخصية

Griffe horizontale

T.A.D

Signature du titulaire

امضاء صاحب الحساب البريدي

الملحق رقم(07): خدمة 1530

مع

يمكنني الحصول في أي وقت على كشف حسابي البريدي الجاري

أطلع على كشف حسابي البريدي الجاري بواسطة هاتفني النقال

إضغط هنا للحصول على الرقم السري

قائمة الجداول

قائمة الجداول

| رقم الجدول | العنوان | الصفحة |
|------------|--|--------|
| 1 | مقارنة بين الإدارة الالكترونية و الإدارة التقليدية. | 17 |
| 2 | مقارنة بين التخطيط التقليدي و الالكتروني. | 22 |
| 3 | مقارنة بين التنظيم التقليدي والتنظيم الالكتروني | 25-26 |
| 4 | مقارنة بين الرقابة التقليدية و الالكترونية | 27 |
| 5 | مقارنة بين القيادة التقليدية و الالكترونية | 28 |
| 6 | تطور الشبكة المعلوماتية وقطاع الاتصالات من 1949 إلى 2008 | 39-40 |
| 7 | تطور عدد مستعملي الهواتف الثابتة و الهواتف النقالة (بالمليون مستعمل) من سنة 2001 إلى سنة 2014 | 44 |
| 8 | تطور نسب مستعملي الهاتف الثابت و النقال في الجزائر من سنة 2001 إلى 2004 | 46 |
| 9 | تطور عدد مستعملي الهاتف النقال في الجزائر (بالمليون مستعمل) بحسب المتعاملين الثلاث ، اوراسكوم للاتصالات (جازي)، اتصالات الجزائر (موبيليس)، الوطنية للاتصالات الجزائر (نجمة ثم اوريدو) من سنة 2001 إلى 2014 | 48 |
| 10 | عدد الاشتراكات في الهاتف الخليوي بالدفع المسبق و الدفع البعدي (بالمليون) | 50 |
| 11 | تطور عدد مستعملي الانترنت و النمو السكاني في الجزائر من سنة 2000 إلى سنة 2015 | 51 |
| 12 | مشاركي الانترنت في الجزائر | 52 |
| 13 | مؤشرات شبكة الانترنت في الجزائر | 54 |
| 14 | ترتيب الدول العشر الأوائل عالميا من حيث الجاهزية الالكترونية لسنة 2014 | 56 |
| 15 | ترتيب دول شمال إفريقيا من حيث الجاهزية الالكترونية | 68 |
| 16 | توزيع أفراد العينة حسب الجنس (ذكور - إناث) | 92 |
| 17 | توزيع أفراد العينة حسب السن | 92 |
| 18 | توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي | 93 |

| | | |
|-----|--|----|
| 94 | توزيع الأفراد حسب امتلاك البطاقة المغناطيسية | 19 |
| 95 | توزيع أفراد العينة حسب عدم امتلاك البطاقة المغناطيسية | 20 |
| 95 | توزيع أفراد حسب استعمال البطاقة المغناطيسية | 21 |
| 96 | توزيع أفراد العينة حسب أسباب عدم استعمال البطاقة المغناطيسية | 22 |
| 96 | توزيع أفراد العينة حسب تفضيل استعمال البطاقة المغناطيسية أو الصك البريدي | 23 |
| 97 | توزيع أفراد العينة حسب تفضيل أماكن استعمال البطاقة المغناطيسية | 24 |
| 97 | توزيع أفراد العينة حسب المشاكل التي يتعرضون لها | 25 |
| 98 | المشاكل التي يعاني منها الأفراد أثناء البطاقة المغناطيسية | 26 |
| 98 | توفر الموزعات البريدية | 27 |
| 99 | تقييم المعاملات (سحب الرصيد و الكشف عنه) قبل صدور البطاقة المغناطيسية | 28 |
| 99 | تقييم معاملة تحويل الأموال قبل صدور البطاقة | 29 |
| 100 | تقييم معاملات سحب الرصيد و الكشف عنه بعد صدور البطاقة المغناطيسية | 30 |
| 100 | تقييم معاملة تحويل الأموال بعد صدور البطاقة | 31 |
| 101 | طابور الانتظار قبل و بعد صدور البطاقة المغناطيسية | 32 |
| 102 | تقييم معاملة الموظفين قبل و بعد صدور البطاقة المغناطيسية | 33 |
| 103 | توزيع أفراد العينة حسب الجنس (ذكر - أنثى) | 34 |
| 104 | توزيع أفراد العينة حسب الرتبة | 35 |
| 105 | توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي | 36 |
| 106 | تاريخ تطبيق البطاقة المغناطيسية في المؤسسة | 37 |
| 107 | توزيع أفراد العينة حسب إقبال الموظفين على استخراج البطاقة المغناطيسية | 38 |
| 107 | تقييم استخدام البطاقة المغناطيسية في عامها الأول من طرف المواطنين | 39 |
| 108 | تقييم إقبال المواطنين على استعمال البطاقة المغناطيسية بعد مرور مدة لا بأس بها | 40 |
| 108 | تقييم معاملات (سحب الرصيد و الكشف عنه، تحويل الأموال) قبل صدور البطاقة المغناطيسية | 41 |
| 109 | تقييم نفس المعاملات بعد صدور البطاقة المغناطيسية | 42 |
| 110 | تقييم طابور الانتظار قبل و بعد صدور البطاقة المغناطيسية | 43 |
| 111 | تقييم تحسن علاقة الإدارة بالمواطن | 44 |
| 111 | رفع المبلغ المسموح بالسحب سيجعل الإصلاح أكثر فعالية | 45 |
| 112 | في حالة الإجابة بنعم سيجعل المواطن يقبل على استعمال البطاقة الالكترونية | 46 |

| | أكثر | |
|-----|---|----|
| 112 | تقييم سياسة استحداث البطاقة المغناطيسية | 47 |
| 113 | تقييم مدى كفاية الأنظمة الإشهارية لتوعية المواطن بمدى أهمية البطاقة المغناطيسية | 48 |
| 113 | الاقتراحات المتعلقة بالرفع من أهمية البطاقة المغناطيسية | 49 |

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

| رقم الشكل | العنوان | صفحة |
|-----------|--|------|
| 1 | أبعاد مفهوم الإدارة الالكترونية | 17 |
| 2 | عناصر الإدارة الالكترونية | 20 |
| 3 | مقارنة بين التخطيط التقليدي و التخطيط الأفقي | 24 |
| 4 | تطور عدد مستعملي الهواتف الثابتة و الهواتف النقالة (بالمليون مستعمل) من سنة 2001 | 45 |
| 5 | تطور نسب مستعملي الهاتف الثابت و النقال في الجزائر من سنة 2001 إلى 2014 | 46 |
| 6 | تطور مستعملي الهاتف النقال في الجزائر (بالمليون مستعمل)بحسب المتعاملين الثلاث اوراسكوم اتصالات الجزائر (جازي)،اتصالات الجزائر (موبيليس)،الوطنية للاتصالات الجزائر (نجمة ثم اوريدو)من سنة 2001 -2014 | 49 |
| 7 | عدد الاشتراكات في الهاتف الخليوي بالدفع السبق و الدفع البعدي (بالمليون). | 50 |
| 8 | توزيع المشتركين حسب طبيعة التكنولوجيا عام 2014 | 53 |
| 9 | المحاور الرئيسية للبرنامج الجزائري الالكترونية 2009-2010 | 56 |
| 10 | النسب المئوية للدول في مؤشر الجاهزية الالكترونية | 67 |
| 11 | ترتيب دول شمال إفريقيا حسب مؤشر الجاهزية الالكترونية 2014. | 68 |
| 12 | الهيكل التنظيمي للبريد الجزائري. | 80 |
| 13 | الهيكل التنظيمي للبريد الجزائري الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو. | 82 |

| | | |
|-----|--|----|
| 92 | توزيع أفراد العينة حسب الجنس(ذكور -إناث) | 14 |
| 93 | توزيع أفراد العينة حسب السن | 15 |
| 94 | توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي | 16 |
| 104 | توزيع أفراد العينة حسب الجنس(ذكر -أنثى) | 17 |
| 105 | توزيع أفراد العينة حسب الرتبة | 18 |
| 106 | توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي | 19 |

الفهرس

الفهرس :

كلمة شكر

الإهداء

المقدمة ص 1-9.

الإطار المنهجي :

تمهيد ص 1.

أهمية الدراسة ص 1.

أهداف الدراسة ص 2.

المبررات ص 2.

الإشكالية ص 3.

الفرضيات ص 4.

المناهج ص 4-5.

الاقترابات ص 5-6.

الأدوات ص 6-7.

الادبيات.....ص7-8.

مفاهيم الدراسة.....ص8.

تبرير الخطة.....ص9.

الإطار النظري :

الفصل الأول : الإطار النظري للخدمة العمومية و الإدارة الالكترونية

تمهيد.....ص10.

المبحث الأول : ماهية الخدمات العمومية:.....ص10-32.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية:.....ص10-12.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات العمومية و مبادئها:.....ص13-15.

المبحث الثاني : ماهية الإدارة الالكترونيةص16-32.

المطلب الأول: مفهوم و نشأة الإدارة الالكترونية ص16-21.

المطلب الثاني: عناصر و وظائف الإدارة الالكترونية.....ص21-30.

المطلب الثالث: مراحل أهداف التحول إلى الإدارة الالكترونية.....ص30-32.

المبحث الثالث :دوافع الانتقال من الخدمة العمومية التقليدية الى الالكترونية و متطلباته.ص33-37

المطلب الاول: مفهوم الخدمة الالكترونيةص33.

المطلب الثاني:دوافع التحول نحو الخدمات العمومية الالكترونيةص33-35.

المطلب الثالث:متطلبات نجاح الإدارة الالكترونية.....ص35-36.

خلاصة و استنتاجات.....ص37.

الفصل الثاني : الإدارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و التحديات.

تمهيدص38.

المبحث الأول : تداعيات التحول الالكتروني في الجزائرص38-56.

المطلب الأول:بدايات الانترنت في الجزائرص38-42.

المطلب الثاني : مخططات الجزائر لإرساء البنية التحتية.....ص43-45.

المطلب الثالث :تطور مؤشرات البنية المعلوماتية.....ص46-56.

المبحث الثاني :مشروع الجزائر الالكترونية (2009-2013).....ص57-65.

المطلب الأول:لمحة عن مشروع الجزائر الالكترونيةص57-63.

المطلب الثاني:اهداف و اليات برنامج الجزائر الالكترونيةص63-65.

المبحث الثالث :معيقات مؤشرات الجزائر الالكترونية.....ص65-79.

المطلب الاول : الجاهزية الالكترونية المفهوم و المؤشراتص65-67.

المطلب الثاني: معيقات الجاهزية الالكترونية في الجزائر.....ص67-78.

خلاصة و استنتاجات.....ص79.

الفصل الثالث: دراسة حالة تحسين الخدمات العمومية في قطاع البريد- البطاقة المغناطيسية

كنموذج-

تمهيد ص79.

المبحث الأول: نبذة عن بريد الجزائرص79-87

المطلب الاول:تعريف بريد الجزائرص79-83

المطلب الثاني:خدمات بريد الجزائر.....ص83-87.

المبحث الثاني: الجزائر و رهان البطاقة المغناطيسيةص88-90

المطلب الاول: تعريف البطاقة المغناطيسية للسحب CCP.....ص88-89.

المطلب الثاني:مراحل انجاز البطاقة المغناطيسية.....ص89-90

المبحث الثالث:الدراسة الميدانية البحث عن طيق الاستقصاء.....ص90-117.

المطلب الاول: منهجية البحث.....ص90-92.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج.....ص92-116.

خلاصة و استنتاجات ص117.

الخاتمة.

قائمة المراجع

قائمة الجداول و الاشكال

الملاحق

فهرس المحتويات