الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 2

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية
دراسة حالة الجزائر

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال عمومية

إعداد الطالبة:

مسعودين إيمان

إشراف الدكتور:

بن زعرور عمار

السنة الجامعية 2022/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 2

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة الجزائر

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال عمومية

إعداد الطالبة:

مسعودين إيمان

إشراف الدكتور:

بن زعرور عمار

أمام اللجنة المشكلة من:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
أ.د. محفوظ مراد	أستاذ	البليدة2	رئيسا
أ.د. بن زعرور عمار	أستاذ	البليدة2	مشرفا ومقررا
أ.د. معيزي قويدر	أستاذ	البليدة2	ممتحنا
د. قندوز فاطمة الزهراء	أستاذة	البليدة2	ممتحنا
أ.د. خالد قاشي	أستاذ	المركز الجامعي تيبازة	ممتحنا
أ.د. خثير محمد	أستاذ	خميس مليانة	ممتحنا

السنة الجامعية 2022/2021


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهـــــداء

أهدي ثمرة جهد هذا العمل إلى أغلى ما أملك في الوجود "**أمي و أبي**" حفظهما الله ورعاهما.

إلى من أقاسمهم أحزاني و أفراحي "**إخوتي وأختي العزيزة**"

إلى كل من قاسمتهم مقاعد الدراسة "**زملائي وزميلاتي**"

إلى من أنار لي طريق في سبيل تحصيل ولو قدر بسيط من المعرفة أساتذتي الكرام

إلى كل من ترك أثر طيبا في حياتي

إلى كل الذين يحبونني وأحبهم في الله وأحتفظ بذكراهم في قلبي.

إلى كل من يقدر العلم ويسعى في طلبه.

إلى من ذكرهم قلبي ونساهم قلمي.

شكـــر وتقديـــر

الشكر أولا إلى الله عز وجل الذي وفقني إلى إنجاز هذا العمل.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى المشرف الدكتور **بن زعرور عمار** الذي أفادني من خبرته وقدم لي كل النصائح والتوجيهات.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من ساعدني وشجعني وشاركوني الجهد سواء من قريب أو بعيد وقدم لي يد العون لإتمام هذا العمل، وبكل صدق واعترافا بالجميل أتقدم بالشكر الخالص إلى:

الأستاذ الدكتور يدو محمد الذي أفادني من خبرته وتفضل علي بالنصائح والتوجيهات التي ساهمت في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات وأسال الله تعالى أن يزيده في علمه وفضله.

الأستاذ لكحل محمد على إمداده لي بالنصائح القيمة طيلة فترة إنجاز هذا العمل

كما أتقدم بالشكر إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة، الذين سأنال شرف مناقشتهم هذا العمل، فلهم مني كل الشكر والعرفان على كل الملاحظات والانتقادات التي ستنير مسارنا العلمي.

إلى كل هؤلاء تحية شكر وامتنان.

مسعودين إيمان

الملخص بالعربية

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية من خلال دراسة حالة الجزائر، فالجزائر كغيرها من الدول سارعت للاستثمار في الثورة الرقمية، فتبنت إستراتيجية اتسمت بالتوجه التدريجي لدخول عالم المعلوماتية ومواكبة المستجدات الحاصلة في الخدمات، فقد بادرت الدولة الجزائرية بتحسين وتطوير ثم عصرنة الخدمة العمومية في جميع قطاعاتها عن طريق التخلي التدريجي للأساليب التقليدية، وإدخال أساليب وتقنيات الكترونية حديثة وذلك لتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية، وصولا إلي اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات، فتبنت الجزائر "مشروع الجزائر الالكترونية" المرتبط بتحسين الخدمة العمومية من خلال النماذج التكنولوجية المطبقة في القطاعات والتي تضمن تحقيق التفاعل بين الإدارة والمواطن، في إطار الجودة، التكلفة وسرعة الخدمة المقدمة، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وذلك من خلال تحقيق الرقمنة في العديد من القطاعات وعملت على تقريب الخدمة من المواطن والارتقاء بالمرفق العام والتحول نحو خدمة عمومية إلكترونية متميزة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تحسين، الخدمة العمومية، النماذج التكنولوجية، العصرنة، المرفق العام، الخدمة الإلكترونية.

الملخص بالانجليزية

Abstract

This study aims to know the role of information and communication technology in improving public service through a case study of Algeria Modernizing the public service in all its sectors through the gradual abandonment of traditional methods, and the introduction of modern electronic methods and techniques in order to provide the necessary flexibility to respond to internal and external variables, in order to shorten the procedures that waste time, effort and expenses. Through the technological models applied in the sectors, which ensure the interaction between the administration and the citizen, within the framework of quality, cost and speed of service provided, the study concluded that information and communication technology contributed to improving public service in Algeria by achieving digitization in many sectors and worked to bring the service closer From the citizen, upgrading the public utility, and shifting towards a service Distinguished electronic general.

Keywords: information and communication technology, improvement, public service, technological models, modernization, public utility, electronic service.

فهرس المحتويات

الفهـــــــرس المحتويات

الإهداء	
شكر وتقدير	
الملخص	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
مقدمة	أ- ن
الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**01**
تمهيد	**02**
المبحث الأول: التأصيل العلمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	**03**
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات	**03**
المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال	**12**
المطلب الثالث: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**22**
المبحث الثاني: المكونات والمؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	**30**
المطلب الأول: المكونات المادية والبرمجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	**30**
المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**35**
المطلب الثالث: دوافع التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**42**
المبحث الثالث: الاقتصاد الرقمي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**47**
المطلب الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي	**47**
المطلب الثاني: متطلبات وخصائص الاقتصاد الرقمي	**52**
المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفجوة الرقمية	**56**
خلاصة الفصل	**68**
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقاربة حديثة لتفعيل الخدمة العمومية	**69**
تمهيد	**70**
المبحث الأول: مدخل للخدمة العمومية	**71**
المطلب الأول: مفهوم الخدمة	**71**
المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية	**78**

المطلب الثالث:المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية	**88**
المبحث الثاني: آليات عصرنة الخدمة العمومية	**93**
المطلب الأول: أساليب عصرنة الخدمة العمومية	**93**
المطلب الثاني: ماهية الحكومة الالكترونية	**103**
المطلب الثالث: ماهية الإدارة الالكترونية	**113**
المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**121**
المطلب الأول: الخدمات الحكومية الالكترونية	**121**
المطلب الثاني: جودة الخدمة الالكترونية	**124**
المطلب الثالث: دور الحكومة الذكية في تطوير الخدمة العمومية	**129**
خلاصة الفصل	**142**
الفصل الثالث: دراسة تحليلية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر	**143**
تمهيد	**144**
المبحث الأول: الخدمة العمومية في ظل التحول الرقمي في الجزائر	**145**
المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	**145**
المطلب الثاني: الخدمة العمومية في ظل برامج النمو الاقتصادي في الجزائر	**159**
المطلب الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية	**163**
المبحث الثاني: تحليل واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر (2004-2020)	**168**
المطلب الأول: مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر	**168**
المطلب الثاني: تشخيص واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر 2004-2020	**173**
المطلب الثالث: مؤشر الحكومة الالكترونية في الجزائر بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة	**195**
المبحث الثالث: عرض تجارب بعض الدول في مجال الخدمة العمومية الإلكترونية	**207**
المطلب الأول: التجربة التونسية في مجال الخدمة العمومية الإلكترونية	**207**
المطلب الثاني: تجربة المملكة المغربية	**216**
المطلب الثالث: تجربة الإمارات العربية المتحدة	**224**

خلاصة الفصل	**235**
الفصل الرابع: الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر: دراسة بعض النماذج القطاعية	**236**
تمهيد	**237**
المبحث الأول: نماذج الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر	**238**
المطلب الأول: نموذج قطاع العدالة	**238**
المطلب الثاني: نموذج قطاع البريد والمواصلات	**246**
المطلب الثالث: نموذج قطاع التعليم العالي والبحث العلمي	**251**
المبحث الثاني: نماذج تطبيقات قطاع الداخلية والجماعات المحلية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**258**
المطلب الأول: مشروع البلدية الالكترونية نحو مرفق عام في نقرة	**258**
المطلب الثاني: الخدمات الالكترونية المقدمة من موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية	**261**
المطلب الثالث: مشروع المواطن الالكتروني	**268**
المبحث الثالث: اقتراح نموذج تصوري لخطة إستراتيجية لعصرنة الخدمة العمومية	**273**
المطلب الأول: الإطار العام لإستراتيجية المقترحة	**273**
المطلب الثاني: نموذج تصوري لعصرنة الخدمة العمومية في الجزائر وفق نموذج SWOT	**278**
المطلب الثالث: التحول الرقمي في الجزائر: الركائز والمشاريع الالكترونية	**287**
خلاصة الفصل	**296**
الخاتمة	**297**
قائمة المراجع	**306**

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	تصنيف تعريفات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	23
02	مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب الإتحاد الدولي للاتصالات	40
03	أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الحكومية	45
04	مفاتيح التمييز بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي	48
05	تعريفات الفجوة الرقمية	58
06	أنواع الفجوة الرقمية	58
07	مقارنة التقدم التكنولوجي بين الدول المتقدمة والدول النامية	62
08	تصنيف درجة الملموسية للخدمات	73
09	بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وأساليب معالجتها	76
10	أنواع الخدمات	77
11	مفهوم الخدمات العمومية	78
12	يوضح أمثلة القطاعات التي تتدخل فيها الحكومة ونماذج خدماتها	85
13	متطلبات العصرنة	95
14	مقارنة بسيطة بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية	105
15	عناصر نجاح الحكومة الإلكترونية	112
16	أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية	126
17	بعض طرق تقديم خدمات الحكومة المتنقلة	131
18	الأركان الإستراتيجية الأربعة لعملية التحول من الحكومة المتنقلة إلى الذكية	139
19	المحاور الكبرى لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية	148
20	التوزيع القطاعي لبرنامج توطيد النمو(2010-2014).	161
21	تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر 2004-2020	175
22	تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال في الجزائر 2004-2020	179
23	عدد المشتركين حسب التكنولوجيا شبكة الهاتف النقال	181
24	عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر للفترة الممتدة من 2000-2020	185
25	عدد مستخدمي الانترنت الثابت في الجزائر للفترة 2012-2020	186
26	عدد مستخدمي الانترنت النقال	188
27	عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات (2014-2020)	189

28	مؤشرات اقتصاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	191
29	تصدير سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالدينار الجزائري	192
30	استراد سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالدينار الجزائري	193
31	الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية خلال 2008-2020	195
32	مؤشر المشاركة الالكترونية في الجزائر(2008-2020)	199
33	تطور مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال(IDI)	202
34	تطور مؤشر الابتكار العالمي	204
35	المؤشرات الفرعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لمؤشر الابتكار العالمي	204
36	تطور أبرز المؤشرات الإحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس	215
37	العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيمة في المغرب لسنة 2020	221
38	المؤشرات الرئيسية لنضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والمتنقلة في المغرب	222
39	مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بالنسبة لدول العربية لسنة 2020	228
40	ترتيب الإمارات المتحدة العربية في مختلف المؤشرات من 2016-2020	229
41	أشكال الخدمة في حكومة دبي الإلكترونية	231
42	أشكال الخدمة في حكومة دبي الإلكترونية الموجهة للأفراد والمؤسسات	232
43	مراحل التعميم التدريجي لرخصة السياقة الإلكترونية في الجزائر	271
44	مراحل تعميم رخصة السياقة حسب القدرة الإنتاجية السنوية	271
45	إستراتيجية العصرنة في الجزائر وفق نموذجSWOT	284
46	اقتراحات لمؤشرات الرصد والتقييم للحكومة الإلكترونية	286

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	عناصر العملية الاتصالية	14
02	مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب هيئة الأمم المتحدة	37
03	عناصر الاقتصاد الرقمي	50
04	تنمية تكنولوجيا المعلومات الاقتصادية	53
05	متطلبات الاقتصاد الرقمي	54
06	يوضح مسببات وعواقب قابلية الخدمات للتلف	75
07	الخدمة العمومية كنظام	82
08	تصنيف قنوات تقديم الخدمة	98
09	النموذج المستقبلي لتقديم الخدمة	101
10	مراحل نظام تحسين الخدمات الحكومية	103
11	مراحل تطور الخدمات الحكومية	107
12	تصور عام لخدمات الحكومة الإلكترونية	108
13	منهجية عمل الحكومة الالكترونية	110
14	طبيعة علاقة الإدارة الالكترونية ببعض المصطلحات	116
15	متطلبات الإدارة الإلكترونية	117
16	المكونات الأساسية لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية	120
17	التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمة الالكترونية	125
18	مراحل نضج الحكومة الذكية	136
19	خصائص الحكومة الذكية	137
20	المحاور الرئيسية لبرنامج الجزائر الالكترونية	153
21	تفعيل الايجابيات والتغلب على التحديات لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية	158
22	تطور عدد المشتركين الهاتف الثابت في الجزائر	177
23	تطور نسبة ولوج الأسر لشبكة الهاتف الثابت في الجزائر	178
24	تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال في الجزائر	180
25	تطور عدد مستخدمي لشبكة الهاتف الثابت والهاتف النقال 2004-2020	182
26	تطور عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر للفترة الممتدة من 2000-2020	186
27	تطور عدد المشتركين للانترنت الثابت في الجزائر خلال 2012-2020	188

قائمة الأشكال

28	تطور الصادرات للسلع تكنولوجيا المعلومات والاتصال	193
29	إجمالي الواردات للسلع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	194
30	تطور مؤشر الحكومة الالكترونية في الجزائر خلال السنوات 2008-2020	196
31	موقع الجزائر عالميا وفق مؤشر التنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2020	197
32	الأبعاد الثلاثة لمؤشر الحكومة الإلكترونية في الجزائر لسنة 2020	198
33	مؤشرات ونسب ترجيح الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	201
34	بوابة الحكومة التونسية	210
35	بوابة الحكومة المغربية	217
36	إستراتيجية المغرب الرقمي 2013	220
37	الصفحة الرئيسية لوزارة العدل الجزائرية على الانترنت	240
38	استمارة صحيفة السوابق القضائية وشهادة الجزائرية إلكترونيا	241
39	وثيقة تمكين المواطن من طلب واستخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت	242
40	نموذج عن استخراج شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت	243
41	طلب بطاقة الدفع عبر الانترنت	247
42	الإطلاع على الحساب البريدي عبر الانترنت	248
43	نظام التعليم عن بعد	253
44	التصريح الإلكتروني الجبائي لطلب الرقم التعريف الجبائي في الجزائر	257
45	طلب استخراج جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين	267
46	استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية الإلكترونين والبيومتريين في الجزائر	268
47	كيفية صياغة إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	276
48	المراحل العامة لوضع إستراتيجية وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	278
49	نموذج تصوري لعصرنة الخدمة العمومية في الجزائر	279
50	نموذج تصوري لاستخراج الوثائق المدنية عن بعد	282
51	الأركان الأساسية لخريطة التحول الرقمي في الجزائر	289

مـــقدمة

مقدمة

لقد شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العالم خلال العقد الأخير من القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين تقدما مذهلا في مجال التكنولوجيا بصفة عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة خاصة، حيث أصبح العالم كله قرية صغيرة تحت مبدأ لا حواجز جغرافية أو حدود مكانية، وقد أصبحت التكنولوجيا وبمختلف أنواعها ضرورة ملحة من ضروريات عصرنا الحالي، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين، وكلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريتها واستحداثها وبالتالي تطويرها، ومع تطور الوسائل الإلكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات والمعلومات، زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال حتى صارت ما عليه الآن.

وبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال قامت الدول بتطوير سياستها العامة وإعادة النظر في الوظائف والأنشطة التي تقدمها الحكومات للمواطن ولقطاع الأعمال، بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، فبواسطة الأتمتة تم الوصول إلى الأداء المتميز في القطاع الحكومي، وضبط متغيرات الإدارات والمؤسسات العمومية وعمل على تكييفها وفق كل ما هو معلوماتي ومن ثم التكيف مع المستجدات الحديثة وآلية لتحقيق المرونة في العمل الإداري مبنية على إلغاء الممارسات التقليدية في التسيير، وبتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعتها تنفيذا لتلك السياسات، والإشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي لديها. ومع الانتشار الهائل والتنوع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات أدت إلى ظهور العديد من المفاهيم العلمية الحديثة كالحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية...الخ. بحيث

أصبحت تسود جميع الإدارات في العالم وهذا نظرا لنظمها المستحدثة في تطوير أعمال الإدارات والمؤسسات سواء خاصة أو العامة وتحويلها إلى منظمات ومؤسسات إلكترونية قائمة على المعرفة، تستخدم فيها شبكة الإنترنيت، الإكسترنت والأنترانت في إنجاز الأعمال والمعاملات الإدارية بسرعة ودقّة وفي الوقت المحدد.

الجزائر كغيرها من الدول سارعت هي الأخرى للاستثمار في الثورة الرقمية، وعملت على صناعة بيئة إدارية وفق لمتطلبات تكنولوجية من أجل تسيير الخدمات العمومية بكفاءة وفعالية وإيفاء بمتطلبات المجتمع، فتبنت إستراتيجية اتسمت بالتوجه التدريجي لدخول وولوج عالم المعلوماتية ومواكبة المستجدات الحاصلة من أجل الارتقاء في الخدمات، فقد بادرت الدولة الجزائرية بتحسين وتطوير ثم عصرنة الخدمة العمومية في جميع قطاعاتها عن طريق التخلي التدريجي للأساليب التقليدية المعمول بها سابقا، والانتقال من الإدارة التقليدية إلي الإدارة الالكترونية عن طريق إدخال أساليب وتقنيات الكترونية حديثة وذلك لتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية، وصولا إلي اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات، وتعد العصرنة مسعا متكاملا ومتواصلا يمتد ويشمل التنمية الاقتصادية والإدارية والسياسية للعديد من الدول وتعتبر تحسين الخدمة العمومية وعصرنتها من الانشغالات الكبيرة للعديد من الدول نظرا لمكانتها ودورها كتحسين وتبسيط بعض الإجراءات الإدارية، وتوفير الظروف المادية التي تتكيف أكثر مع حاجيات المرافق العمومية الإدارية كتجهيز الإدارات بمختلف الوسائل التكنولوجية. فالجزائر سارعت إلى اعتماد مشروع الجزائر الإلكترونية بهدف تحديث الإدارة العمومية وتقريب خدماتها المتعددة من المواطن وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة الإدارة الإلكترونية في جميع الإدارات والمؤسسات العمومية الجزائرية لتسهيل تقديم الخدمات العمومية

وإنجازها بالطرق الإلكترونية وذلك استجابة لتطلعات المواطن، كما ساهمت من خلال تطبيقها تم التقليل من الممارسات غير السليمة (البيروقراطية)، والتحول إلى خدمات إلكترونية عمومية، بأقل تكلفة وفي الوقت وتحقق الجودة في الخدمة العمومية.

على ضوء ما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت بشكل جيد في تحسين الخدمة العمومية بناءا على استخدام الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية والاهتمام بالمرتفقين في إطار تحقيق الجودة والدقة والوقت في انجاز المعاملات الخدمية، وضمن هذا الإطار يمكن طرح الإشكالية التالية:

"كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية عامة وفي الجزائر خاصة؟".

أولا: الأسئلة الفرعية

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية، نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تساهم في الإحاطة بجوانب الموضوع وهي كتالي:

1- ما هي الآليات المساعدة على تحقيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الواقع؟

2- هل مشروع الجزائر الإلكترونية ساهم في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية في الجزائر؟

3- ما هو واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر؟

4- ما هي أهم تطبيقات الخدمة العمومية المتوصل إليها في الجزائر؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

من أجل الإجابة على إشكالية موضوع الدراسة والإجابة على الأسئلة الفرعية يمكن صياغة الفرضيات التالية كإجابة أولية على الأسئلة المطروحة:

1- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدم أدوات من شأنها تدعيم وعصرنة الإدارة العمومية وتطويرها عبر نفاذ آمن أكثر تنسيقا للمعلومات وتوفر لها خيارات متعددة في الوقت ومكان المناسب.

2- نجاح تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر مرهون بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين موقعها في المؤشرات العالمية.

3- عصرنة الخدمة العمومية وتطويرها في الجزائر ضرورة حتمية فرضتها التغيرات والتحولات الراهنة.

4- استفادت الجزائر من مشروع الجزائر الإلكترونية نظرا لما حققته تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تحول رقمي على الخدمة العمومية.

ثالثا: أهمية الدراسة

تكتسي دراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية أهمية كبيرة لدى الباحثين، لما لها من الدور الذي تلعبه في تطور وعصرنة الخدمة العمومية خاصة في الجزائر حيث مازالت الإدارة الجزائرية تعاني من عدة مشاكل إدارية مثل البيروقراطية والرشوة والفساد...الخ، ويدخل موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن أولويات الدولة الجزائرية في إرساء التحول نحو الإدارة الرقمية وتحسين الخدمة العمومية لضمان نجاعة المعاملات الإدارية بين

الإدارة والمواطن، وفي إطار تعميم استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعد الأساس في الوصول بالمجتمع إلى الرفاهية والارتقاء بالقطاعات الإدارية في الجزائر.

رابعا: أهداف الدراسة

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الإشارة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها مدخل حديث يساهم في تطوير أنشطة ووظائف الإدارات العمومية.
- الرغبة في معرفة تجارب بعض دول العالم في مجال الحكومة الالكترونية وأهم الدروس المستفادة منها.
- محاولة إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- إبراز وضعية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر من خلال المؤشرات والتقارير العالمية.
- إظهار نماذج الخدمات الإلكترونية المتوصل إليها في الجزائر في ظل التحول الرقمي.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

تختلف أسباب اختيار الموضوع من باحث إلى آخر حسب كل دراسة، غير أنها تتفق جميعا على أنها لن تخرج من كونها أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

أسباب ذاتية

- الاهتمام الشخصي والرغبة في البحث والإطلاع بمثل هذه المواضيع.

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة أعمال عمومية، وكذا الرغبة في تنمية وإثراء رصيدنا المعرفي حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميته في تحسين وتطوير الخدمة العمومية خاصة في الجزائر.

أسباب موضوعية

- يعتبر هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة.
- الرغبة في معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير الخدمة العمومية في الجزائر وكذا في دول العالم.
- اهتمام الإدارات والمؤسسات العمومية ببرنامج الرقمنة ومنها قطاع العدالة، الداخلية والجماعات المحلية، التعليم العالي،...الخ والتي تدخل ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية.
- تأثر الإدارة المحلية بمقاربة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى زيادة تطلعات المواطن للخدمة العمومية أفضل من حيث الجودة والتكلفة والوقت.

سادسا: حدود الدراسة

من أجل الإحاطة بموضوع الدراسة والإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، تم تحديد حدود الدراسة على النحو التالي:

- **الحدود الزمنية:** يقتصر موضوع دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية ومن حيث الحدود الزمنية تمتد الدراسة من بداية سنة 2004

وهي سنة فتح سوق الهاتف النقال في الجزائر أمام المنافسة الوطنية والأجنبية إلى غاية سنة 2020.

- **الحدود المكانية:** تم دراسة هذا الموضوع من خلال التركيز على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجاهزية الإلكترونية في الجزائر وفي نفس الوقت عرض تجارب لمجموعة من الدول، وتقديم بعض النماذج التطبيقية لمجموعة من القطاعات في الجزائر.

سابعا: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة

إن طبيعة الدراسة تقتضي توظيف مزيج من المناهج من أجل الإحاطة بجوانب الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة وإثبات صحة فرضياته من عدمها، اتبعنا المناهج التالية:

- **المنهج الوصفي:** ويعتبر من أكثر المناهج استخداما في مجال الدراسات المختلفة، حيث اعتمدنا على هذا المنهج قصد الوصول والإلمام بمختلف جوانب وعناصر الموضوع وفهم كل مكوناته وتحليل كل أبعاده من خلال الاستعانة بالرصيد النظري. ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على عدة مراجع والتي تمثلت في مجموعة من كتب، مداخلات، ومقالات علمية، ومواقع الكترونية وكذا دراسات مختلفة بإضافة إلى الرسائل الدكتوراه ومجموعة من التقارير ونشريات.

ثامنا: الدراسات السابقة

في هذا الإطار نسجل بعض الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية، وفيما يلي عرض لأهم هذه الدراسات والنتائج التي توصّلت إليها.

1- دراسة الباحث: " قاشي علال"، **"استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية"**، دراسة عبارة عن **مقال** منشور بمجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية،

العدد02، جامعة عمار ثلجي الأغواط، الجزائر، **2019**، حيث تطرق الباحث في دراسته إلى الإلمام بعناصر الإدارة الإلكترونية وكيف تساهم في تحسين الخدمة العمومية مع الإشارة إلى معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، كما أكد الباحث على ضرورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات والمؤسسات ومن مقترحات الدراسة وجود خطط لاستخدام تقنية المعلومات والاتصال مع تطوير التعليم وإدخال الحاسوب مع نشر الثقافة التقنية كعناصر داعمة لتحسين الخدمة العمومية.

2- دراسة الباحثين:"داودي أحمد،محمد بلقاسم فايزة"، **"أهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تسيير المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية بالجزائر"**،الدراسة **مقال** منشور بالمجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد04، جاممعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، **2017**، حيث تطرقا الباحثين الإشارة إلى المحتوى الرقمي وتأثيره في عصرنة المرافق العامة مع الوقوف إلى جهود الجزائر نحو التحول إلى بيئة رقمية وعصرنة المرافق العامة داخل الإدارات مع توضيح موقع الجزائر في مؤشرات الحكومة الإلكترونية وفق التقارير العالمية، ومن نتائج الدراسة حث الباحثين على ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية والتطور التقني كأهمية في تسير المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية بالجزائر.

3- دراسة الباحثين:" عماد بوقلاشي، عبد الحفيظ بنور"،**"تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة لعصرنة الإدارات العمومية في الجزائر، قطاع العدالة نموذجا"**، دراسة مقال منشور بمجلة المؤسسة، العدد 06، جامعة الجزائر3، الجزائر، **2017** حيث أشار الباحثين إلى الإدارة العمومية في ظل مجتمع المعلومات مع تشخيص قطاع العدالة وأهم التوجهات لعصرنته مع الوقوف على الخطوات المعتمدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة،

ومن نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في عصرنة الإدارات العمومية وبالأخص القطاع محل الدراسة ومن ملامح هذا التطور إنشاء المنصة الرقمية لوزارة العدل وعصرنة جميع الأنشطة والعمليات بهدف تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن من الخدمة.

4- دراسة الباحثين:" محمد طرشي، صفية يخلف"،" **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة"**، الدراسة مقال منشور بمجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد03، جامعة المسيلة، الجزائر، **2018**، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات العامة ودورها الرئيسي في إحداث التغيرات في المجال الإداري والعمل على انتقاله إلى الشكل الإلكتروني، حيث ركز الباحثين على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يمثل إستراتيجية تضيف نتائج إيجابية على عمل الإدارات والمؤسسات في الجزائر ويحقق المصداقية في تحقيق الخدمة العمومية ويعمل على تحسينها.

5- دراسة الباحثتين:"مفيدة بن عثمان، زينب شطيبه،" **جاهزية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر-دراسة مقارنة"**، الدراسة عبارة عن مقال منشور بالمجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد02، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، **2019**، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانيات الجزائر بهدف الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاندماج في عصر اقتصاد المعرفة حيث عمل الباحثين على تحليل وتقييم مؤشر الجاهزية الشبكية ومؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، كما

كشفت الدراسة أن الجزائر لا تزال متأخرة مع الدول المقارنة بالرغم من الجهود المبذولة لإرساء والارتقاء بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

6- **العربي عطية، دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2009-2010**، تناولت الدراسة إشكالية التالية: إلى أي مدى يمكننا تحسين أداء المؤسسات والهياكل والهيئات العمومية والحكومية، انطلاقا من تهيئة وبناء أسس لإقامة لبنية الحكومة الالكترونية وفق لإمكانات المتاحة في الجزائر؟ ولقد توصل الباحث إلى أن نموذج الحكومة الالكترونية يساعد على تحسين نوعية الخدمات العامة ومن ثم يتم تدارك نقائص الحكومة التقليدية فقد حققت أيضا بالنظر لما تقدمه هذه الحكومة في تحسين جودة الخدمة العامة ورضا المواطن وتحليل الروتين والإجراءات الإدارية، وأن الحكومة الالكترونية مطلبا ملحا للإدارات الباحثة عن الكفاءة والفاعلية في تنفيذ مهامها، حيث أن محدودية الموارد وزيادة الطلب على الخدمات العامة في تزايد لابد من مواجهة ذل بطرق أكثر كفاءة، أي التخصيص الأمثل للموارد (المساعدة في ل المشكلة الاقتصادية).

7- **العربي حجام، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية -آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية- دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، الجزائر، 2017-2018**، حيث تناول الباحث في دراسته الإشكالية التالية: هل لنظام المعلومات دورا في ترقية الخدمات

العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر موظفيها(من الجانب السرعة والفعالية، الكفاءة وتطوير الأداء)؟ وهل هي آلية من آليات القضاء على المعيقات البيروقراطية؟ ومن خلال هذا التساؤل توصل الباحث في نهاية دراسته إلى أن هناك عدة محاولات إصلاح الإدارة الجزائرية، بحيث يعد الإصلاح في الجزائر ضرورة حتمية في العديد من الفترات وهذا نظرا للاستمرار في تفشي الأزمات حيث مرت الإدارة العمومية في الجزائر منذ الاستقلال بمراحل مختلفة أين أصبح الإصلاح الإداري ضرورة حتمية للخروج من هذه الدوامة من المشاكل والتي كانت البيروقراطية أكثر المشاكل تفشيا فقد قامت الجزائر بعدة مشاريع، كما تعد ترقية الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي احتلت الصدارة لدى اهتمامات الدولة الجزائرية والساعية لتقديم أفضل الخدمات لمواطنيها وهذا ما تم ترجمته في العديد من الشعارات كعصرنة الإدارة وتقريب الإدارة من المواطن.

وما **يميز دراستنا** عن الدراسات السابقة هو أننا حاولنا الجمع بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية ومدى استفادة الإدارات العمومية من دورها الريادي في تحقيق العصرنة، وتم تسليط الضوء على ما توصل إليه بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية وهذا بدليل النماذج التطبيقية الآنية المطبقة في الإدارات الجزائرية وبفضلها تم تحسين الخدمة العمومية المقدمة من المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية.

تاسعا: صعوبات الدراسة

أثناء قيامنا بهذه الدراسة، لا ننفي وجود صعوبات اعترضتنا خلال إعداد البحث والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- تشابه الطرح الفكري النظري في موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية.
- قلة الدراسات في موضوع الخدمة العمومية خاصة فيما يتعلق بحالة الجزائر.

عاشرا: هيكل الدراسة

من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة وما يندرج تحتها من أسئلة فرعية، ارتأينا الإلمام بمختلف جوانب الدراسة ويتطلب تقسم الدراسة إلى أربعة فصول، وكل فصل يحتوي على ثلاثة أقسام وذلك على النحو التالي:

جاء **الفصل الأول** بعنوان ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تطرقنا في المبحث الأول إلي التأصيل العلمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أما المبحث الثاني يوضح المكونات والمؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أما المبحث الثالث يبين مكانة الاقتصاد الرقمي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما **الفصل الثاني** فتم التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقاربة حديثة لتفعيل الخدمة العمومية وذلك من خلال التعريف بالخدمة العمومية والآليات المساهمة في عصرنة الخدمة العمومية وأهم الاتجاهات الحديثة المساعدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتمت الإشارة في **الفصل الثالث** إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عصرنة الخدمة العمومية في الإدارات والمؤسسات العمومية من خلال تحليل واقع إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر حيث جاء المبحث الأول بعنوان الخدمة العمومية في ظل التحول الرقمي في الجزائر أما المبحث الثاني جاء بعنوان تحليل واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر خلال فترة 2004-2020، من خلال عرض مؤشراتها وموقعها في التقارير العالمية والمبحث الثالث قمنا بعرض تجارب بعض الدول في مجال الخدمة العمومية الإلكترونية، وفي

الفصل الرابع الذي جاء بعنوان الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر: دراسة بعض النماذج القطاعية حيث تطرقنا إلى نماذج الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر وإلى أهم الإنجازات قطاع الداخلية والجماعات المحلية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما تم صياغة نموذج تصوري لإستراتجية عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر بالتركيز على قطاع الجماعات المحلية.

الفصـــل الأول

ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

يشهد العالم العديد من التغيرات الاقتصادية والسياسية، الاجتماعية والثقافية صاحبتها تغيرات تكنولوجية هائلة، حيث عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبتزايد أهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات وجميع القطاعات، كما أن اعتمادها لم يعد أمرا اختياريا بل أصبح ضرورة تمليها الظروف والمستجدات التي يشهدها العالم.

لقد أحدثت ثورة المعلومات تغيرات جذرية وهامة في المجتمعات المحلية والإقليمية والعالمية، وهذا راجع أيضا لدخول عالمنا عصر العولمة الذي يمتاز بالسرعة الهائلة في التقدم العلمي والتكنولوجي، وهذا التقدم كان نتيجة لتكاثف الجهود الإنسانية العلمية في مجال التحسين والتطوير والتجديد، وما يميز مجتمع المعلومات بشكل أساسي هو وجود المعلومات المتوافرة بشكل دائم وكبير جدا وهو ما نسميه عادة بالانفجار المعلوماتي وتراكم المعرفي الذي يتطلب منا التعلم ومعالجة المعلومات وتحديث معرفتنا باستمرار وبطرق وأساليب جديدة. فأصبح اهتمام متزايد في تقديم المعلومات لاتخاذ القرارات الرشيدة في الوقت المناسب، ويرافق ذلك وجود إمكانيات واسعة لتنظيم هذه المعلومات والسيطرة عليها واستخدامها بواسطة تكنولوجيا المعلومات من جهة، ووجود إمكانيات نشرها وتبادلها بحرية وسهولة وسرعة بواسطة شبكات اتصال عالمية متعددة ومفتوحة من جهة أخرى، وبناء على ما تقدم سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: التأصيل العلمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: المكونات والمؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثالث: الاقتصاد الرقمي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: التأصيل العلمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعتبر المعلومات والاتصال حقلان مرتبطان ارتباط وثيقا بالتطور التكنولوجي الذي شهد وتيرة متصاعدة على مدى الأعوام الماضية، ومن هذا الارتباط الوثيق نشأ علم جديد وهو علم "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" الذي لم يمضى على شيوعه إلا سنوات قليلة وسرعان ما انتشر هذا العلم المشترك ليشمل مختلف مجالات الحياة.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

الاعتماد على التكنولوجيا بكل أنواعها ضرورة حتمية للعصر الحالي خاصة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، سياسية...، ومع تطور الوسائل الالكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في معالجة الرقمية للبيانات، زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال حتى صارت ما عليه الآن، وباعتبار أن حيازة تكنولوجيا المعلومات والاتصال حاليا يمثل امتلاكا لقدرة تنافسية على الصعيد الدولي. لذا سنحاول من خلال هذا المطلب تناول تكنولوجيا المعلومات من خلال التطرق لمجوعة من العناصر على النحو التالي:

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا

يعد مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات الأكثر شيوعا في السنوات الأخيرة حيث ناقشها العديد من الباحثين والمفكرين واختلفوا في نظرتهم لها بسبب اختلاف تخصصهم، حيث تعتبر التكنولوجيا وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان وأصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية إلى أن تطور استعمالها وأصبحت من ضروريات حياته العامة والخاصة.

ولقد تطورت معاني مفهوم التكنولوجيا بتطور حاجات والممارسات اليومية والمتنوعة للإنسان، ولهذا تعددت الرؤى وتعريفات الباحثين والمفكرين لمفهوم التكنولوجيا: وفيما يلي سنقدم بعض أهم التعاريف الخاصة ب مصطلح "التكنولوجيا".

1- تعريف التكنولوجيا لغويا واصطلاحيا:

كلمة التكنولوجيا (Technologie) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل[1]، فهي كلمة يونانية الأصل، وهي تتكون من مقطعين المقطع الأول: Techno ويعني حرفة، أو مهارة، أو فن، أما الثاني logy فيعني علم أو الدراسة. ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق[2]، كماعرفت التكنولوجيا كذلك "بأنها الفن والعلم المستخدم في إنتاج وتوزيع السلع والخدمات وتخفيض تكاليف الإنتاج وتطوير أساليب العمل أي أنها العمليات والتقنيات والمكائن والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد والمعلومات إلى) مخرجات (منتجات وخدمات).علما بأن وجود التكنولوجيا داخل المنظمة يكون على مستويات ثلاث هي[3]:

-**المستوى الفردي:** حيث يقصد بالتكنولوجيا هنا المهارات الشخصية والمعرفة التي يمتلكها الفرد.

-**المستوى الوظيفي:** يقصد بها الإجراءات والأساليب التي تستخدمها الأقسام في أدائها لأعمالها.

-**المستوى التنظيمي:** وتتمثل في الطريقة التي يحول التنظيم بها المدخلات إلى المخرجات كما أن التكنولوجيا هي كل ما هو جديد أو مكتشف من قبل العلماء المكتشفين عبر العصور[4].

---

[1]- محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي ، مصر، 2009، ص13.

[2]- غادة عبد المنعم موسى، **أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، دار المعرفة الجامعية، 2016، ص29.

[3]- بغدادي باي عبد القادر، **دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتفعيل الاتصال الداخلي في عصرنة المؤسسات مقاربة نظرية تحليلية**، مجلة تنوير، العدد 07، 2018، ص174.

[4]- محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، **المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة**، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2011، ص270.

تسعى التكنولوجيا عموما على تحقيق غايات اقتصادية من خلال توفير كل الممارسات، الطرق الأساليب، القواعد، المعارف العلمية لتسيير تصميم المنتجات وإجراءات الإنتاج ، وتطوير طرق التسيير أو نظم معلومات المنظمة.[1] بمعنى أن للتكنولوجيا ثلاثة أبعاد:[2]

-الآلات والمعدات التي يستعملها الإنسان.

- المعارف والأفكار والأساليب التي تمكن من استخدام هذه الآلات والمعدات.

-هي نتاج اجتماعي، فلا توجد بمعزل عن محيطها.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن التكنولوجيا هي الاستخدام الأمثل للمعرفة وتطبيقاتها وذلك لخدمة الإنسان ورفاهيته، كما أنها فن وضع العلوم والتقنيات والقواعد الأساسية وكذا أدوات وأساليب وإجراءات والمعرفة المستخدمة لخلق المنتج أو خدمة وطرق إنتاجه وطرق التسيير وأنظمة المعلومات في المؤسسة وأنها لا تقتصر على الجانب المادي فقط بل تشمل موضوعات التنظيم والإدارة والقيادة...الخ في شتي النواحي التنظيمية، فهي تمثل الأسلوب المنهجي المنتظم الذي نتبعه عند استخدام المعارف بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العملية.

الفرع الثاني: تعريف المعلومات

لقد دخلت جميع القطاعات الاقتصادية والمؤسسات عصر المعلومات، لتصبح المعلومة العامل أو المورد الرئيسي في أنشطتها، والذي أدى إلى ضرورة الاستخدام الأنفع للمعلومة لامتلاك قدرة تنافسية أكبر، كما أن التحصل عليها مسبقا يمكن من تحضيرها وترتيبها وجعلها جاهزة

---

[1] -Alain c., Jean-Marc p, " **Le management à l'épreuve des changement technologiques**", paris, édition d'organisation, 2002, p 16.

[2]- فضيل دليو، **التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال**، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص23.

لاستعمال المستخدم في الوقت المناسب[1]، كما أن المعلومات هي ناتج معالجة البيانات تحليلا أو تركيبا لاستخلاص ما تتضمنه هذه البيانات أو تشير إليه من مؤشرات وعلاقات ومقاربات وموازنات وغيرها فالبيانات هي ركيزة المعلومات فهي المتغير المستقل الذي لا يستحدث والمعلومات هي المتغير التابع وهي تمثل ما نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد مستوى المعرفة لكل من يحصل عليها المستفيدين[2]، و تم تعريفها على أنها مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها وثم ترتيبها ووضعها في شكل مفهوم وذا معنى ومفيد للجنس البشرى.[3] كما يعرف (A-Kent) المعلومات على أنها مختلف المعارف المسجلة والموجودة بين أيدي المسؤول والتي تساعده على اتخاذ القرارات المناسبة، ويمكن أن تتوفر هذه المعارف على مصادر متنوعة، كالتقارير والمقالات، تقارير الجرد والمبيعات، البحوث، الإعلانات والمراسلات ...[4].

كما يظهر للمعلومات بعدين أساسيين هما[5]:

-البعد التقني: هو الإشارة المرسلة أو المنقولة والمتوقع تخزينها.

-البعد المعنوي:هو المعنى أو المضمون الذي تحركه المعلومة.

---

[1] -Jean clade oulé, **Techniques et moyens de gestion** ,édition BPI, paris ,2000, page08.

[2]- أبو بكر محمود الهوش، مبروكة عمر محيرق، **إدارة المعلومات**، الطبعة الأولى، دار السحاب لنشر والتوزيع القاهرة، مصر، 2011، ص11.

[3]- خضر مصباح الطيطي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار مكتبة الحامد لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص28.

[4]- أبو بكر محمود الهوش، **دراسات في النظم وشبكات المعلومات**، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، القاهرة، 2007، ص 18.

[5] -Jean Luc charron et sabine separi, **organisation et gestion de l'entreprise** , 2éme édiction, dunod,paris, 2001 , page 308.

من خلال التطرق لمختلف التعاريف يمكن القول أن البيانات هي المادة الخام بالنسبة لإنتاج المعلومات، ومن ناحية أخرى تمثل المعلومات حقائق أو استنتاجات يفهم معناها من السياق ولكي تصبح معلومات تتم معالجة البيانات من خلال الجدولة أو التحليل الإحصائي أو أي من العمليات الأخرى التي تؤدي إلى فهم أكبر وأعمق للحالة أو الوضع[1].

1-خصائص المعلومات: تعتبر المعلومات من أهم الموارد الأساسي في المؤسسة وأداة هامة وفعالة في تحقيق الميزة تنافسية ونظرا لهذه الأهمية فهي تمتاز بخصائص تفرقها عن غيرها. ويختلف عددها من كاتب لآخر، وتسمي بالخصائص الوصفية لعدم إمكانية إخضاعها للقياس الكمي الموضوعي، فقد حدد Burch وزملائه عشرة خصائص أساسية للمعلومات الواجب توفرها وذلك على النحو التالي[2]:

-**التوقيت:** أي أن يتلقى المستخدم المعلومات خلال الوقت الذي يحتاجها فيه ومعنى هذا عدم وصول المعلومات لمتخذ القرارات بعد الحاجة لها بفترة طويلة لاحتمالات تقادمها.

-**الدقة:** أي الدقة في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات وتشغليها وتجهيزها وتلخيصها وعرضها.

-**الصحة أو الخلو من الخطأ:** أي درجة الخلو المعلومات من الأخطاء اللغوية أو رقمية.

-**إمكانية التعبير الكمي:** أي إمكانية التعبير عن المعلومات بالأرقام والنماذج الكميه.

---

[1]- نضال محمود الرمحي، مرام يوسف السفاريني، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الأولي، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015، ص11.

[2]- غادة عبد المنعم موسى، **أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، دار المعرفة الجامعية، 2016، ص17.

-**إمكانية التحقق:** أي درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عندما يتفحصون نفس المعلومات. وجير بالذكر إن هذه الخاصية للمعلومات ترتبط بالموضوعية.وتشير الموضوعية في المعلومات إلى توافر الدليل الموضوعي القابل للتحقيق.

-**إمكانية الحصول عليها:** أي درجة اليسر والسرعة في الحصول على المعلومات اللازمة[1].

-**الخلو من التحيز:** أي غياب النية في التعديل أو تحريف المعلومات للتأثير على المتلقي.

-**الشمول:** أي اكتمال المعلومات.

-**الملائمة:** مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات المستخدم المحتمل لها.

-**الوضوح:** أي خلو المعلومات من الغموض.

الفرع الثالث: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

مفهوم تكنولوجيا المعلومات يعني كافة الأمور التي تتضمن الحواسيب والأجهزة المساعدة لها وشبكات الحواسيب بأنواعه المختلفة ومعالجة البيانات والمعلومات بكافة أشكالها وكافة المراكز والوظائف المتعلقة بالتكنولوجيا وخدمات التكنولوجيا في المؤسسات إضافة إلى برامج والحزم البرمجية التي تستخدم في أداء الأعمال والوظائف وتسويق المنتجات والخدمات. كما أنه لا يمكن لأي مؤسسة مهما كان حجمها أن تستغني عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملها الداخلي والخارجي وفي تسخير إمكانيات الاتصالات خدمة للمؤسسة.[2] أما التعاريف الخاصة بتكنولوجيا المعلومات فنجدها أنها: " كل أنماط التوليفة المستخدمة على نطاق واسع في أنشطة معالجة وتخزين البيانات واسترجاع وعرض المعلومات بأشكالها (نصوص، أرقام، صور، أفلام، وسائط

---

[1]- عصام حسن أحمد الديلمي، علي عبد الرحيم صالح، **المعلوماتية والبحث العلمي**، الطبعة الأولي، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2014، ص43.

[2]- فريد كورتل، أمال يوب، **تكنولوجيا المعلومات دورها في العمل الإداري والتسويقي**، الطبعة الأولي، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2016، ص47.

رقمية متعددة) مجالات تطبيقها المختلفة"[1]، كما عرفت على أنها:" مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات".[2]

هناك من يلاحظ وجود أكثر من منظور لتكنولوجيا المعلومات، المنظور الجزئي يشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات ويعتبر تكنولوجيا المعلومات مجرد نظام فرعي ضمن نظم المعلومات (بما في ذلك نظم المعلومات الإدارية)، أو مجرد مورد من الموارد الأساسية لنظام المعلومات. والمنظور الكلي الذي يرى في تكنولوجيا المعلومات مظلة واسعة تشكل كل من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصالات بمعنى آخر يهتم المنظور الكلي بدراسة كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة وتبادل المعلومات بأشكالها المختلفة أو كما يقول Senn تمثل تكنولوجيا المعلومات نطاقا واسعا من القدرات والمكونات للعناصر المتنوعة المستخدمة في خزن ومعالجة وتوزيع المعلومات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة أما المنظور الجزئي فهو يرى في تكنولوجيا المعلومات موردا أساسيا من نظام المعلومات ومكونا مهما من مكوناته التقنية وبالتالي تعتبر تكنولوجيا المعلومات حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة وتجهيز الأفراد بالمعلومات[3].

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول ما يلي:

---

[1]– سعد غالب ياسين، **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولي، دار المناهج لنشر والتوزيع،، الأردن، عمان ص 18.

[2]– العربي عطية، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية**، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 10، 2012، ص322.

[3]– سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص20.

تطور مفهوم تكنولوجيا المعلومات بهدف تسهيل التعامل مع المعلومات المختلفة والتي تتكون من ثلاثة عناصر أساسية وهي الحاسبات الالكترونية بقدراتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في التجهيز والاسترجاع، وتقنيات الاتصالات بعيدة المدى بقدرتها على تخطى الحواجز الجغرافية، والمصغرات بكل أشكالها من فليميه وضوئية، وبقدرتها الهائلة على توفير الحيز اللازم لاختراق الوثائق[1].

1-خصائص تكنولوجيا المعلومات: تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة خواص وهي:

-**تقليص الوقت والمكان:** فقد مكنت هذه التكنولوجيا من جعل كل الأماكن متجاورة وهذا بطريقة الكترونية، كما أنها تسهل من عملية التخزين والاسترجاع ، حيث أن عملية التخزين ضرورية لحفظ البيانات المعلومات لحين الحاجة إليها، بينما عملية الاسترجاع هي استعادة البيانات والمعلومات المخزونة لإعادة استخدامها أو الإطلاع عليها كما أنها تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزونة[2].

-**اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والتحاور بين المباحث والنظام.

-**تزايد النظم الشبكية:** حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض، فضلا عن إمكانية قيام الربط بين أنواع من النظم الداخلية في نظام شبكي.

-**تطور البيئة الإلكترونية فكريا:** حيث إن التفاعل لوقت طويل مع نظم المعلومات في المستقبل سوف يسهم في تشكيل السلوك الفكري للأفراد.

---

[1]- عصام حسن أحمد الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، مرجع سبق ذكره، ص47.

[2]- فريد كورتل، أمال يوب، مرجع سبق ذكره، ص48.

-**التكلفة المنخفضة:** حيث إن ما سبق الإشارة إليه من مزايا لا يعد مبررا كافيا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات دون ميزة التكلفة المنخفضة [1].

1-التحديات التي تواجه إدارة تكنولوجيا المعلومات: تتعرض إدارة المعلومات للكثير من المشكلات والتحديات وتتمثل أهم التحديات في ما يلي[2]:

- **الثقافة التنظيمية:** وذلك من حيث اختلاف قيم واتجاهات الأفراد في دعم المشاركة في المعرفة، وبالتالي فإنه من تبني لثقافة التنظيمية تعاونية تشجع تبادل المعرفة والمعلومات بين أفراده.

-**الأساليب التكنولوجية:** فإدارة المعرفة والمعلومات تتطلب تبني الأساليب والبرامج التكنولوجيا الحديثة، التي عادة ما تكون مكلفة جدا، كما تتطلب ضرورة توفي الموارد البشرية القادرة على التعامل مع هذه الأساليب.

-**التغيير والتحديث:** فالمعلومات تتغير وتتجدد، وبتالي فإنها تحتاج إلى تحديث وتطوير لتتناسب مع التغيرات والظروف البيئية، هذا فضلا عن اختلاف طبيعة المعلومات من حيث كونها (كمية أو نوعية)، مما يتطلب ضرورة تبني الأساليب المناسبة للتعامل معها.

-**التمييز بين أنواع المعلومات:** حيث إن هناك الكثير من أنواع المعلومات التي لا تعتبر ذات جدوى وفائدة أو أهمية، وبالتالي لا بد أن تساوى كمية المعلومات المتوافرة جودتها.

-**الاستراتيجيات التنظيمية والفلسفة الإدارية:** والتي تدعم انسياب وتدفق المعلومات ونشر المعرفة داخل التنظيم، كما هو الحال في بعض المنظمات التي تتم فيها عملية اتخاذ القرارات بصورة مشتركة بين مختلف المستويات الإدارية.

---

[1]- نصار محمد الحلالمة، **التجارة الإلكترونية في القانون**، الطبعة الأولي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص30.

[2]- جمانة زياد الزعبي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية**، الطبعة الأولي، دار الجزائرية للنشر والتوزيع والمنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، 2015، ص47.

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

يعتبر الاتصال أحد أهم الأنشطة التي أصبح لها دور كبير في حياة الأفراد والمجتمعات حيث أصبحت تستخدم في كافة مجالات والحاجة للاتصال والمعلومات ضرورية حتمية خاصة بعد التطورات المذهلة في تكنولوجيا الاتصال.

الفرع الأول: تعريف الاتصال وعناصره

تعددت تعريفات مفهوم الاتصال بين الباحثين والمفكرين نظرا لتعدد المدارس الفكرية والعلمية وكذلك تعددت المجالات والجوانب التي اتخذها هؤلاء الباحثين في عين الاعتبار عند تعريف الاتصال، نجد إن أصل كلمة الاتصال communication في اللغات الأجنبية يعود جذور الكلمة اللآتنية (communis) والتي تعني: "الشيء المشترك" وفي القرن العاشر والحادي عشر اشتقت كلمة (commune) والتي كانت تعني في ذلك الوقت ولأسباب سياسية "الجماعة المدنية " ولقد اشتق من اللآتنية والفرنسية نعت (communique) الذي يعني بلاغا رسميا.[1] وتفسير أصل كلمة الاتصال يعني المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو سلوك أو اتجاه معين، فمفهوم المشاركة يوضح أن كلا من المرسل والمستقبل يشتركان في عملية الاتصال وأن المرسل لا يفقد ما يقوم بتعليمه للمستقبل من معارف وأفكار[2]، الاتصال هو" ذلك الذي يشير إليه باعتباره عملية اشتراك ومشركة المعنى من خلال التفاعل الرمزي. تتميز بانتشار في الزمان والمكان فصلا عن

---

[1]– عبد الرزاق محمد الدليمي، **المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال**، الطبعة الأولي، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 26.

[2]– نجلاء محمد صالح، **مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية والعلمية**، الطبعة الأولي، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص23.

إستمراريتها وقابليتها للتنبؤ".[1]، كما عرف الاتصال على: "أنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة سواء أكانت كائنات حية أو الآلات في مضامين اجتماعية معينة، وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات منبهات بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات الذهنية والآراء[2].

مما سبق يمكن القول أن الاتصال هو تبادل الأفكار، المعلومات أو الرموز وغيرها بين الأفراد أو مجموعات وتكون بين طرفين أو أكثر كما تكون كتابية أو شفهية وتكون في مكان تلقي المعلومة وذلك لإزالة الغموض أو اللبس الموجود لتحقيق هدف معين.

1-عناصر الاتصال: إن النظر إلى الاتصال كعملية يعني أن الاتصال لا ينتهي بمجرد أن تصدر الرسالة من المصدر (المرسل) إلى المتلقي (المستقبل)، كما يعني هناك من العوامل الوسطية بين الرسالة والملقي بما يحدد تأثير الاتصال، من جهة أخرى فإن كلا من المرسل والمتلقي يتحدث عن موضوع معين أو موضوعات معينة فيما يعرف بالرسالة أو الرسائل، وتعكس هذه العملية تفاعلا لا يندرج فقط في مدى معرفة كل منها بانتماءاته الاجتماعية الثقافية بما يؤثر في صياغته للرسالة أو الرسائل التي يهدف إليها الاتصال وبما يثير لدى المتلقي ردود فعل مختلفة تجاه ما يتلقاه من معلومات وآراء وبما يحدد أيضا مدى تأثره بهذه المعلومات والآراء[3]، وتتكون عملية الاتصال من

---

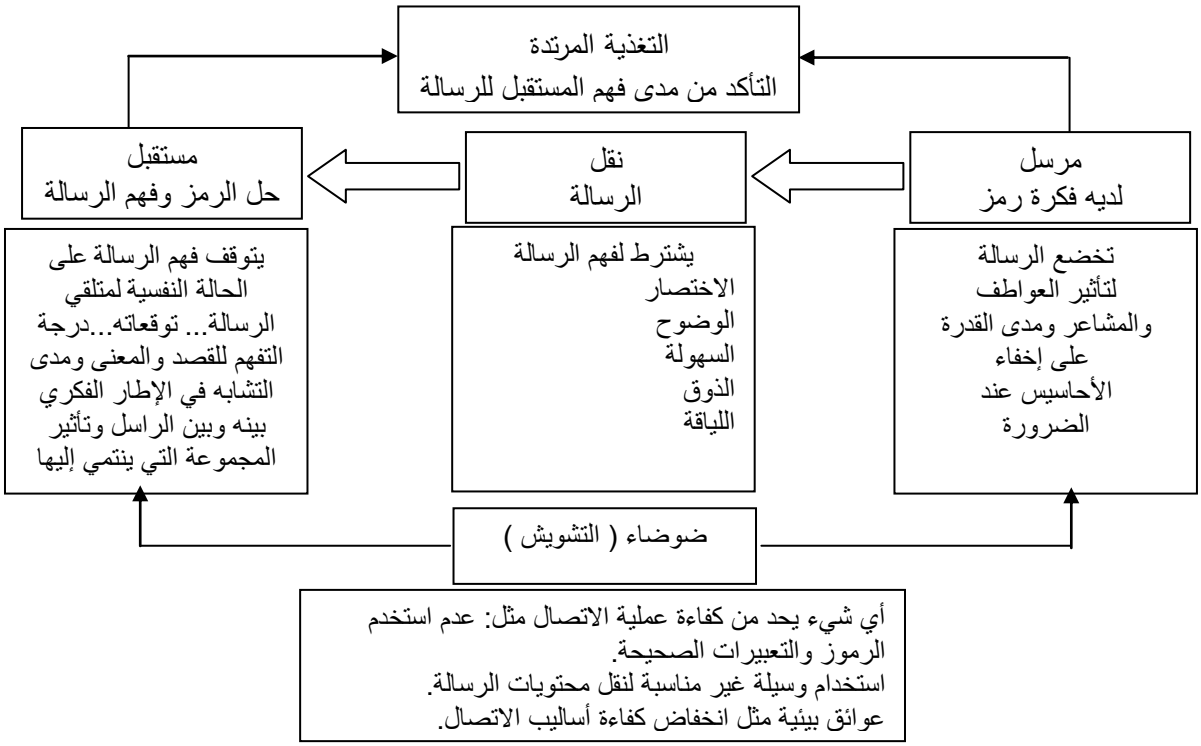
[1]- سامية محمد جابر، نعمان أحمد عثمان، **الاتصال والإعلام تكنولوجيا المعلومات**، بدون طبعة، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003، ص9.

[2]- بسام عبد الرحمن المشاقبة، **نظريات الاتصال**، الطبعة الأولي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص25.

[3]- عزام أبو الحمام، **الإعلام الثقافي جدليات وتحديات**، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2015، ص17.

عدد من العناصر الضرورية للاتصال وهذه العناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي[1]: وفيما يلي شكلا مفصلا لعناصر العملية الاتصالية.

الشكل رقم(01): عناصر العملية الاتصالية



المصدر: محمد الصيرفي، **<u>الاتصالات الإدارية</u>**، بدون طبعة، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007، ص49.

من خلال الشكل أعلاه يتبين أنه لإتمام عملية الاتصال يجب توفر عناصر التالية:

-**المرسل (المصدر)**: هو الشخص(معنوي أو إعتباري) الذي يقوم بإصدار الرسالة.

-**المستقبل**: يعني المرسل إليه الذي يستقبل الرسالة.

-**الرسالة**: هي محتوى العملية الاتصالية، فهي تتعلق بمجوعة الرموز القابلة للفهم، والتي سوف تنبه المستقبل وتقدم له المعلومات[2].

---

[1]- ناصر دادي، **<u>الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية – دراسة نظرية وتطبيقية</u>**-، دار المحمدية العامة، الجزائر، ص18.

[2]- نفس المرجع أعلاه، ص18.

-**القناة:** تسمح بتوصيل المعلومة المرسل إلى المستقبل، فهي طريق حركة الرسائل، ويمكن تعريفها بالوسائل المادية التي تتبه المستقبل، صوتية أو مرئية وغيرها. وفي أي عملية اتصالية، فخصائص القناة سوف تحدد القيود والحدود في نقل الرسالة.

-**الرمز:** عملية الترميز ترتبط بتحويل معلومة إلى رموز قابلة للتحديد. الرموز التي تتعلق طبيعتها بالقناة وتتم فصل حسب نظام من القواعد. وعملية حل الرمز ممكنة إذا حصل المستقبل وعرف الرموز، وفهم القواعد التي تركبها، وإذا كانت محددات الرموز متشابهة لدى المرسل والمستقبل وإذا كانت قواعد حل الرموز متشابهة، تكون هناك إمكانية استقبال المعلومة.

-**الضجيج (ضوضاء):** مفهوم الضجيج يشمل مختلف الظواهر الطفيلية التي تعمل على تحريف الرسالة وجعل إمكانية فهمها صعبة، هذا الضجيج يكون من الاختلاط بين عدة رسائل، أو من استعمال نفس القناة إلى التناقضات في الرسالة بين لحظة الإصدار أو الترميز إلى لحظة الاستقبال أو فك الرمز.

-**التغذية العكسية أو المرتدة أو إرجاع الأثر:** وهي المعلومات التي يحصل عليها المرسل من المستقبل، والتي تتمثل على سبيل المثال في ردود أفعاله ودرجة فهمه ودرجة استجابته... وبناء على هذه التغذية العكسية يقوم المرسل بعمل بعض التعديلات اللازمة سواء في أسلوب اتصاله أو طريقة عرضه أو استخدام وسيلة اتصال أخرى، حتى يطمئن إلى أن المستقبل متجاوب معه في عملية الاتصال، وأن الرسالة المطلوب توصيلها تصل بشكل المناسب والمتوقع للمستقبل وان المستقبل يفهم الرسالة...[1].

[1]- مدحت محمد أبو النصر، **مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين**، الطبعة الثالثة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015، ص24.

يعتبر الاتصال في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمات العامة، كما أنه وسيلة فعالة تساعد على تحقيق الأهداف والخطط والتنفيذ الفعال للتنظيم الإداري وكذلك تحقيق الرقابة الإدارية من خلال قنوات ووسائل الاتصال، ومن ثم الاتصال الجيد يساعد على أداء الأعمال بطريقة أفضل ما هو مخطط لها كما يساعد على كسب ثقة الأفراد والجماعات داخل المنظمة خصوصا عند إجراء التغيير في أساليب العمل، كما أنه وسيلة لتحفيز الآخرين في العمل حيث أن نجاح المنظمة يعتمد بشكل كبير على فعالية الاتصال فيها[1].

الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

شهدت تكنولوجيا الاتصال تطورا مذهلا وانفجارا لا مثيل له في التاريخ، ومازالت في تطور مستمر، فتكنولوجيا الاتصال هي:" عبارة عن مجموعة التقنيات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصليه من خلال عملية الاتصال بمستوياتها المختلفة (شخصي، جمعي، جماهيري...الخ)[2]، كما يقصد بتكنولوجيا الاتصال القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر، وهكذا فإن تكنولوجيا التخزين والاسترجاع تشكل مع تكنولوجيا الاتصالات الحديثة تكنولوجيا المعلومات بمعناها الواسع[3]، كما أنها مجموعة التطبيقات التي تنشأ عن علم الالكترونيات وتتمثل في الهاتف، التلفزيون، الأقمار الصناعية والانترنت، وتنعكس آثارها على مجالات الحياة المختلفة الهندسية الطبية والعسكرية

---

[1]– السعيد مبروك إبراهيم، **الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013، ص 111-112.

[2]– ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفي يوسف كافي، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال**، الطبعة الأولى، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص140.

[3]– فاطمة الزهراء طلحي، بوفاس شريف، **تكنولوجيا المعلومات والتعليم العالي في الجزائر**، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الوطني الثاني حول، الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح، وقلة، الجزائر، يومي 06/05/، 2014، ص729.

والمدنية والفضائية وغيرها من مجالات الحياة[1]، ويمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال ، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات و استرجاعها في الوقت المناسب وتبادلها، وقد تكون تلك التقنيات يدوية، آلية، إليكترونية[2]، لذا نجد أن تكنولوجيا الاتصال تقوم على عاملين[3] يتمثلان في الفكري والمعرفي ويتمثل في علم الاتصال، أما المادي والتقني والمتمثل في التطبيق العلمي للاكتشافات والاختراعات والتجارب في مجال المعلومات وصولا إلى تكنولوجيا ومرحلة التفاعلية.

يرى نبيل على أن تكنولوجيا الاتصال مرادف لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا مناع هي الكمبيوتر وبرمجياته، ويتم التوزيع من خلال التفاعل الدوري بين الإنسان والآلة، ومن خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر أو من خلال شبكة البيانات، في حين يرى سعد لبيب أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أنهما ثورتان سارتا على التوازي، وكانتا نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات. وهناك من يفرق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال أن الأولى تعنى بالكيفية

---

[1]– مروى عصام صلاح، **الإعلام الإلكتروني الأسس وآفاق المستقبل**، الطبعة الأولى، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص56.

[2]– حسن عماد مكاوى، محمود سليمان علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، بدون طبعة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2000، ص65

[3]– ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفي يوسف كافي، مرجع سبق ذكره ، ص92.

التي يتم استخدام البيانات المتاحة للحصول على المعلومات مفيدة ومؤثرة في شتى مجالات الحياة، وأن تكنولوجيا الاتصال هي النشاط الخاص بتصميم وإنشاء والحفاظ على أنظمة الاتصالات[1].

الفرع الثالث: دور الوسائل الحديثة في تناقل المعلومات

يكتشف تحليل التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة تتسم بسمة أساسية هي المزج بين أكثر من تكنولوجيا اتصالية لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة إلى الجمهور المستهدف. ويطلق البعض على هذه المرحلة اسم "تكنولوجيا الاتصال متعدد الوسائط" أو تكنولوجيا الاتصال التفاعلية أو مرحلة التكنولوجيا المهجنة والتي تتمثل مرتكزاتها الأساسية واللازمة لنموها في تطور الحاسبات الالكترونية في جيلها الخامس، إضافة إلى الألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية[2]، من أهم التطورات تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في نقل المعلومات ما يأتي:

1-الهاتف: على الرغم من مرور أكثر من مائة عام على اختراع هذا الجهاز الاتصالي المهم فإنه لا يزال وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة منها والبعيدة ولقد حدثت تطورات كثيرة على هذا الجهاز حيث ادخل آلية الوسائل الالكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات[3].

2-الفيديو تكس: هو نظام الكتروني ذو تفاعل تبادلي يسمح لمن يستخدمه بإرسال بيانات واستقبال بيانات من أجهزة الكمبيوتر أو من مستخدمين آخرين للفيديوتكس بواسطة نهائية

---

[1]- أحمد بن يوسف، **دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية**، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2017، ص33.

[2]- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عتمان، **الاتصال والإعلام -تكنولوجيا المعلومات-**، بدون طبعة، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003، ص 106.

[3]- ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفي يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص69.

طرفية قادرة على عرض النصوص والصور والأدوات أو المعدات التي يحتاجها مشتركو الفيديوتكس هي جهاز تليفزيون مع لوحة مفاتيح مصاحبة له، أو كمبيوتر شخص مع شاشة ويتصل بخطوط تليفونية أو كابل مع الحاسب الرئيسي وتشمل خدمات ذلك النظام بالحصول على المعلومات المختلفة مثل الأخبار، والسجلات المصرفية وتقارير البورصة وغيرها[1].

3-التيلكس: يعد نظام التيليتكس كسابقه (الفيديو تكس) نظام إيصال معلومات من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية باستخدام خطوط الهاتف العادية أو الكوابل المحورية أو البث التلفزيوني لإعطاء معلومات مرئية على شاشة التلفزيون إلا أن التيليتكس يختلف عن الفيديوتكس في كونه نظام أحادى الاتجاه وغير متفاعل فهو يربط مركز المعلومات أو بنك المعلومات مع المنازل بواسطة البث التلفزيوني العادي. وهنا يجب استخدام جهاز محلل رموز خاص لالتقاط التيليتكس. يعمل النظام بأن يبث بصفة مستمرة صفحات معلومات (واحدة في نفس الوقت) بصفة دورية متكررة ينظر المستفيد إلى صفحة المحتويات ويختار رقم الصفحة المطلوبة باستخدام لوحة المفاتيح وهنا يقوم محلل الرموز باختيار الصفحة المطلوبة عند دورتها وتعرض المعلومات على شاشة التلفزيون. ويعد هذا النظام مناسبا لتحديد المعلومات لعدد كبير من المشاهدين ويعطي أحدث المعلومات عن مواضيع كثيرة[2].

4-الفاكسميلي (الفاكس): هو عبارة عن جهاز صغير ذا فائدة كبيرة في عالم الاتصالات، وقد بلغت الاستفادة ذروتها عندما تم ربط الفاكس بالحاسب، وتعتمد طريقة عمله على وصل الفاكس بخط الهاتف بواسطة المودم والاتصال برقم معين إلا أن الرسالة ليست صوتا بل كتابة. يتم إدخال الورقة المراد إرسالها في جهاز الفاكس ومن ثم الاتصال بالجهة المرغوبة التي من المفترض توفر

---

[1]- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عتمان، مرجع سبق ذكره، ص109.

[2]- ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفي يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص71.

الفاكس لديها أيضا، فيتم نقل الكتابة الموجودة على الورقة الأصلية عبر خط الهاتف ليتم طباعتها كنسخة طبق التصوير، وقد تمت الاستفادة من وصل الفاكس بالحاسب من خلال كارت CARD خاص (أحيانا يشمل المودم والفاكس معا) يمكن إرسال الرسائل بدون جهاز الفاكس نفسه بل بواسطة الحاسب بالاستعانة ببرامج خاصة باستعمال معالج كلمات مثلا لكتابة النصوص وكذلك بالإمكان الاستقبال بواسطة التخزين أو الطباعة على الطابعات كما يمكن الاستفادة من الفاكس بطريقة غير مباشرة بان نستنسخ على الورق الأصلي بحيث يكون المرسل والمستقبل هما نفس الجهاز[1].

5- استخدام الأقمار الصناعية في تناقل المعلومات: وهو عبارة عن جهاز استقبال وإرسال، يسير في مدار الفضاء الخارجي، خارج الجاذبية الأرضية ويسير مع دوران الأرض وهو قادر على إعادة نقل الإشارات إلى نقطة أخرى على سطح الأرض[2]، ويمكن القول أن للاتصالات عبر الأقمار الصناعية فائدتين مهمتين هما[3]:

-إمكانية البث المتوافق، حيث تستطيع كل محطة في الشبكة أن ترتبط مع كل المحطات الأخرى في نفس الوقت.

- إمكانية الوصل إلى أماكن بعيدة ودعمها للامركزية في أساليب جمع وتوزيع الرسائل والمعلومات

---

[1]- علاء عبد الرزاق السالمي، **تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص63.

[2]- محمد الفاتح حمدي، ياسين قرناني، مسعود بوسعدية، **تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحدية الاستخدام والتأثير**، الطبعة الأولى، مؤسسة الكنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص18.

[3]- باية سيفون، **الانترنت والصحافة الالكترونية (دراسة في طبيعة العلاقة والتأثير)**، دار الخلدونية، الجزائر، 2016، ص109.

ومن أهم وظائف الأقمار الصناعية نذكر أهمها[1]:

- يتم استخدامها لعقد مؤتمرات عن بعد عندما تستدعي الحاجة.
- الربط بين الحاسبات الالكترونية ونقل البيانات والصور والصوت التي تخزنها الحاسبات الالكترونية بين حاسب وآخر.
- نقل المعلومات بأنواعها المختلفة ثم إعادة استرجاعها بكفاءة وجودة عالية.

-**تكنولوجيا الألياف البصرية:** تعد الألياف الضوئية أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شاسع من الاتصالات، والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت، وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها، ويمكن أن يحل هذا الضوء محل الإشارات الالكترونية التقليدية المستخدمة في خطو الهاتف، والراديو والتلفزيون، نقل بيانات الحاسب الالكتروني[2].

-**تكنولوجيا الاتصالات الرقمية:**خلال العقد الثمانيات ظهرت تكنولوجيا جديدة تعتمد على نقل الاتصال باستخدام الأسلوب الرقمي يستمد هذا الأسلوب أصوله من استخدم الإشارات التلغرافية بطريقة التشغيل والإيقاف ON/Off. ففي حالة الإشارات التلغرافية يتم وضع المعلومات في شكل نبضات كهربائية أما طويلة وإما قصيرة، ثم يتبعها غياب كلي لهذه النبضات وتتخذ الطاقة الكهربائية المستخدمة شكل صوت أو نغمة، ويقوم عامل التلغراف بتفسير سلسلة نبضات الإشارات الكهربائية الطويلة أو القصيرة إلى سلسلة من الحروف والأرقام[3].

---

[1]- محمد الفاتح حمدي، مرجع سبق ذكره، ص20.

[2]- ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفي يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص76.

[3]- نفس المرجع أعلاه، ص78.

-**تكنولوجيا البريد الالكتروني:** ويقصد به البريد الذي يتم إرساله عبر الانترنت أو ربما عبر الإنترانت[1]. يسمح البريد الالكتروني بنقل رسائل كتابية فورية عبر أجهزة الحاسبات الآلية المرتبطة شبكيا. حيث تستقبل الأجهزة المرسل إليها الرسائل وتحتفظ بها في صندوق البريد حتى يطلع عليها الفرد في الوقت الذي يراه مناسب. ويعتبر البريد الإلكتروني وسيلة سريعة ورخيصة للاتصال كما أنه يتيح فرصة إرسال نفس الرسالة إلى أطراف متعددة في نفس اللحظة وبالتالي فهو وسيلة سريعة ومربحة لأعضاء المنظمة الواحدة لمشاركة وتبادل المعلومات[2].

المطلب الثالث: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر وتعد الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطورا، فالعالم يعيش اليوم تبعا للعولمة والانفتاح الواسع على سلوكيات تحكمها مفاهيم جديدة متسارعة في نشرها وانتقالها عبر شبكات الاتصالات السريعة.

الفرع الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فهناك من يرى أنها كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة لأجل خلق وتسجيل وتبادل وعرض واستعمال المعلومات

---

[1]- علاء فرج الطاهر، **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، الطبعة الأولي، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010، ص69.

[2]- على عبد الهادي مسلم، راوية حسن، **السلوك والتطور التنظيمي-السلوك التنظيمي في ظل العولمة- الاتصال الالكتروني في عصر الانترنت- القيم والاتجاهات والرضا عن العمل- القوة والصراع عبر الثقافات**، بدون طبعة، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية مصر،2015، ص 290.

بمختلف الأشكال (المعطيات، أصوات، صور...)[1]، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات متولد نتيجة التقارب بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في التشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسب الآلي وشبكات الربط التي تستخدم بشدة في الاتصالات. وتكنولوجيا الاتصال كانت العامل الأساسي الذي أعطى ثورة المعلومات بعدها العالمي من خلال شبكات الاتصال العالمية، وبناءا عليه فإنه لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فقد جمع بينهما النظام الرقمي[2]. ويمكن تصنيف هذه التعاريف في أربعة مجموعات موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(01): تصنيف تعريفات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

البيان	مفهوم تكنولوجيا المعلومات
المجموعة1 : المفاهيم التي ترتكز على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	- يعرف التقرير الاقتصادي الدولي الذي يصدره صندوق النقد الدولي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها تتضمن الحاسبات الآلية والبرامج الجاهزة ومعدات الاتصال عن بعد. - ويعرفها البعض على أنها مزيج من الصناعات المترابطة وهي صناعة المكونات المادية للحاسب الآلي، وصناعة البرامج الجاهزة وصناعة الخدمات مثل خدمات الشبكات وصيانة الأجهزة المادية. - تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كذلك على أنها تقنيات المعلومات المستخدمة في جميع المجالات بدءا من التجهيزات والبرمجيات وصولا إلى التقنيات المستخدمة في مجال الاتصالات. - ويرى آخرون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي نظم

[1] – Chokri ElFidha, Mohamed Hidi Charki, **Le Role des TIC dans le Developpement de la Relation Client Application à la Relation Banque/Entreprise**, La Revue des Sciences de Gestion Marketing, France, 2008,
P124.

[2] – بعلي حمزة، دور **تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد11، 2017، ص86.

	الحاسب التطبيقية التي تتضمن كل من الأجهزة المادية للحاسبات والبرامج الجاهزة وشبكات الاتصال عن بعد والتي توجد في بيئة الأعمال.
المجموعة2: المفاهيم التي ترتكز على الأنشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون الإشارة إلى الأجهزة التي تستخدمها	- يرى البعض أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتمثل في معالجة، تخزين، إرسال، عرض، إدارة، تنظيم واسترجاع المعلومات.
المجموعة3: المفاهيم التي ترتكز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأنشطة التي تقوم بها.	- تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مكونات الحاسب الآلي والبرامج الجاهزة التي تستخدم في جمع ونقل ومعالجة وتوزيع البيانات في المنظمة. - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي التكنولوجيا المبنية على الالكترونيات والتي يمكن أن تستخدم في جمع وتخزين ومعالجة ووضع هذه المعلومات في حزم متكاملة ومن ثم الوصول إلى المعرفة. - وهناك من يرى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يقصد بها تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات وإرسالها وتخزينها واسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة ومن أهم هذه النظم التكنولوجية: تكنولوجيا تفصيل البيانات، تكنولوجيا الاتصال عن بعد، تكنولوجيا الحاسبات الآلية، البرامج الجاهزة. - ويرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنطوي على كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في خلق وتخزين وتبادل واستخدام المعلومات في أشكالها المختلفة (بيانات المنظمة وعروض الوسائط المتعددة الأخرى) وتحسيرها من الأشكال التي لم تظهر بعد.

المصدر: عبد الله فرغلي علي موسى، **تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني**، الطبعة الأولى، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص25.

وإذا تفحصنا الأحرف الأولى المكونة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) نجد ما يلي[1]:

-**الحرف الأول (T) ومعناه التكنولوجيا:** والتي تتضمن مجموعة من التقنيات في مجال معين، كما أنها عكس التقنية التي تعبر عن الطريقة الخاصة لإتمام العمليات.

- **الحرف الثاني (I) ومعناه المعلومات:** والتي تعتبر مورد أساسي وإستراتيجي، ويتم الحصول عليها بعد تصفيف ومعالجة البيانات، وعلى أساسها يتم اتخاذ القرارات وتسيير العمليات.

- **الحرف الثالث (C) ومعناه الاتصال:** وهو عملية تتشكل من مرسل ومرسل إليه مع وجود رسالة وقناة اتصال، والهدف منه تحويل المعلومات إلى الطرف الأخر مع إمكانية التغذية العكسية.

الفرع الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رغم حداثته نسبيا وارتباطه الكبير بالحواسيب إلا أننا نستطيع أن نوضح بأن هذا المصطلح ليس وليد الساعة بل لكونه ارتبط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث. وهكذا نجد مثلا إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مترابطة فيما بينها وقد مرت بمراحل تاريخية عدة نوجزها بخمس مراحل هي[2]:

1-مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

---

[1]- لكحل محمد، **الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، حالة الجزائر**، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018-2019، ص110.

[2]- بلقيدم صباح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC)**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير،جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013/2012، ص134.

1-ثورة المعلومات والاتصالات الثانية: والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا.

2-ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة: وتتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية .هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

3-ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة: وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الايجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال.

4-ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة: تتمثل في التزاوج والترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النضر عن الزمان والمكان وصولا إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الانترنيت.

ويمكن إبراز أم اتجاهات التطور في المرحلة الحالية في النقاط التالية[1]:

- زيادة قدرة الحواسب الآلية من حيث المعالجة والتخزين والسرعة مع زيادة الاعتماد على تكنولوجيا الميكرو الكترونيات والشرائح الذكية.
- الاتجاه نحو التصغير في نظم ومكونات الحواسب الآلية.
- الانتقال إلى التكنولوجيا الفائقة وتكنولوجيات الذكاء الاصطناعي.

[1]- أحمد بن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص35.

وقد عملت المؤسسات بمختلف أنواعها على الاستفادة من هذه التطورات الحاصلة، حيث يمكن التمييز على الصعيد العالمي بين أربع مراحل لتطور عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال[1]:

1-مرحلة معالجة البيانات: وتغطى هذه المرحلة سنوات الستينيات من القرن العشرين، وقد اتسمت هذه المرحلة بارتفاع تكلفة الحاسبات الحالية ومحدودية استخداماتها كما اتسمت بميكنة نطاق واسع من الأنشطة المكتبية والإدارية.

2-مرحلة نظم المعلومات الإدارية: تحول الاهتمام خلال هذه المرحلة التي شملت سنوات السبعينات من القرن العشرين نحو تصميم وبنا نظم المعلومات الإدارية بقصد تنظيم عملية تقديم المعلومات للإدارة لمقابلة احتياجاتها في هذا الشأن، وكان الهدف هو حوسبة وظائف مستقلة فردية عن طريق أتمتة هذه الوظائف كالرواتب والأجور وتحويل العمليات اليدوية إلى الكمبيوتر دون أي تعديلات.

3-مرحلة ابتكار ودعم المعلومات: بدأ خلال مرحلة الثمانيات مع التطور التكنولوجي اصطلاح تكنولوجيا المعلومات يحل محل الحاسب الآلي وكذا نظم المعلومات ومعالجة البيانات، وأصبحت الاتصالات خلال هذه المرحلة وسيلة لربط خدمات الحواسب، كما أخذت تكلفة التشغيل وتكلفة البرامج تتجه نحو الانخفاض.

4-مرحلة إعادة هيكلة وتكامل المنظمة: ابتداء من تسعينات القرن العشرين أصبح ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أداة تنظيم وتبسيط إجراءات العمل وليس مكنته فقط.

[1]-أحمد بن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص، ص 35-36.

الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا مهما وحيويا في الاقتصاد ، جعلت من السهولة انتقال وتبادل المعلومات في أي وقت ومكان حيث أصبحت مسألة التشارك والاستثمار في الجانب التكنولوجي مهم على حدا سواء للدول المتقدمة والنامية وهذا نظرا لما تمتاز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بخصائص عديدة منها[1]:

1-تقليص الوقت: إن تكنولوجيا تعجل من الجميع أن يكونوا على مقربة واحدة زمانيا ومكانيا وكذلك تقليص المكان بالنسبة للتخزين فالمنتجات المادية كانت تحتاج إلى مخازن كبيرة أما المنتجات الرقمية فأنها تكون مخزونة طريقة يسهل الوصول إليها.

2-الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو تطوير المعرفة وتوفير فرص عمل تنسجم مع هذا القطاع من اجل شمولية و التحكم في عملية الإنتاج زد على ذلك إمكانية اقتسام المهام الفكرية مع الآلة.

3-التفاعلية مع قابلية التحرك والحركة: أي أن كل شخص يستخدم هذه التكنولوجيا يكون إما مستقبل أو مرسل في نفس الوقت وهذا يؤدي إلى التفاعل والتشارك بين الاثنين، كذلك إمكانية المستخدم من أن يستفيد من خدمات التكنولوجيا عند تنقله من مكان إلى أخر من خلال الهواتف النقالة أو الحاسوب والانترنت.

4-تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة يتم من خلالها تجاوز الانقسامات بين الطبقة الغنية والفقيرة كونها تساعد في القضاء على الأمية من خلال نشر التعليم الالكتروني وتوفير فرص عمل للعاطلين.

---

[1]-صفاء عبد الجبار الموسوي ، كاظم سعد الأعرجي ، زينب هادي نعمه، **الاقتصاد الرقمي**، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان ،الأردن 2017، ص64.

5- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم في التنمية الاقتصادية: إن الثورة التكنولوجية من سماتها الانتشار بالشكل السريع جدا ولها تأثير واسع على جميع مناحي الحياة وهي على العكس تماما من الثورة الصناعية التي كانت ذات نطاق ضيق ومحدود وتتمحور ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول القوة التي تمكنها من وصول الناس إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان وزمان.

المبحث الثاني: المكونات والمؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ومن خلال التطورات التي تحدث باستمرار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما تبلغه من أهمية اقتصادية للأفراد والوحدات الاقتصادية، وتعود هذه الأهمية الاستثمارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الخصائص التي تمتاز بها وما تقدمه للأفراد المشاركين أو المتصلين من معلومات وبيانات اقتصادية متنسمة بسرعة ومتنوعة الخدمات[1].

المطلب الأول: المكونات المادية والبرمجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والتي تتمثل في أنظمة المعلومات والجانب المادي، والتي تساعد المستويات الإدارية المختلفة على انجاز أعمالها في الوقت المحدد.

الفرع الأول: المكونات المادية: وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وخزنها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفدين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يربط بها من الأجهزة التي تضم(عددا من الأشياء) وحدة المعالجة المركزية واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمي بالمكونات المادية.[2]، كما أن الأجهزة تتكون من الحواسيب ومكوناتها الفرعية وهي:

1- تعريف الحاسوب ومكوناته: هو آلة يتم تغذيتها بالبيانات (مدخلات) فيقوم بمعالجتها وفقا لبرامج موضوعية مسبقا (المعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة التي تخرج (مخرجات) في

---

[1]- خلود عاصم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية**، مجلة الكلية بغداد، للعلوم لاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص234.

[2]- هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العاضي، **نظم إدارة المعلومات-منظور استراتيجي-**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص30.

شكل من أشكال المخرجات مثل شاشة العرض أو صورة تقرير أو في شكل جدول البيانات[1].

وتتمثل مكونات الحاسوب فالعناصر التالية[2]:

-**أجهزة الإدخال:** تعمل أجهزة الإدخال على التقاط البيانات وتحويلها إلى شكل إلكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسوب.

-**وحدة المعالجة الرئيسة:** وهي التي تعمل على معالجة البيانات الخام لتحويلها إلى شكل أكثر فائدة، كما تقوم بعملية الرقابة على باقي الأجهزة الأخرى في نظام الحاسوب، والتنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيه.

-**أجهزة التخزين الرئيسة والثانوية:** تقوم وحدة التخزين الرئيسة بعملية التخزين المؤقت للبيانات والتعليمات خلال عملية المعالجة. أما أجهزة التخزين الثانوية تقوم بعملية تخزين البيانات والبرامج التي لا تستعمل أثناء المعالجة.

-**أجهزة المخرجات:** تعمل أجهزة الإخراج على تحول البيانات الالكترونية الناتجة عن نظام الحاسوب وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم النهائي للحاسوب.

2-المكونات البرمجية لتكنولوجيا المعلومات: إن المكونات المادية السابقة تصبح دون جدوى في غياب البرمجيات اللازمة التي تسمح بتشغيلها وتوجيهها لأداء عملها وفق للأغراض المصممة لأجلها، وعادة ما يتم الفصل بين قواعد البيانات وباقي البرمجيات الأخرى المكونة لتكنولوجيا المعلومات كما تعرف كذلك بأنها مجموعة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل (الإنسان)

---

[1]-ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، **مصطفي يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال**، الطبعة الأولى، دار الاعصار العلمي، 2015، ص109.

[2]- وصفي الكساسبة، **تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، ، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص59.

المبرمج والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل طريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة[1].

-**البرمجيات:** يقصد بالبرمجيات تلك المجموعة المنظمة من التعليمات التي تعطى للحاسوب في سياق منطقي، من أجل تمكينه من أداء عمله والقيام بالمعالجة المطلوبة[2]. وتنقسم برمجيات إلى برمجيات النظام System Software، برمجيات التأليف Compilation Software وبرمجيات التطبيقية Application Software .

- **برامج النظام:** وهي البرامج تخصص بالسيطرة على العمليات الداخلية لنظام الكمبيوتر وتنتج من قبل المبرمجين والخبراء التقنيين مثل أنظمة التشغيل وبرامج اتصال البيانات، ومن هذه النظم، النظم المبرمجة للغات البرمجة إلى لغة يستخدمها الكمبيوتر تسمى لغة الآلة وتنفيذ العملية بواسطة المجمعات والمترجمات، ويتحكم في هذه البرامج برنامج رئيسي اسمه نظام التشغيل.

- **برمجيات التأليف:** وهي مجموعة من برامج التي تعنى بترجمة التعليمات والايعازات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة[3].

- **برنامج التطبيقات:** أما برامج التطبيقات فهي مجموعة تعليمات الحاسب مكتوبة للغة البرمجية، توجه الأجهزة المادية للحاسب نحو أداء أنشطة تشغيل البيانات أو المعلومات، ومن أمثلتها برامج الكتابة على الحاسب الآلي، برامج قواعد البيانات، برامج إعداد قوائم البيانات... ويتعال المستخدم بشكل مباشر مع البرمجيات التطبيقية التي تتعامل مع نظام التشغيل فبينما يقوم نظام التشغيل

---

[1]- وصفي الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص62.

[2]- عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008، ص244.

[3]- غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البياتي، **تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات**، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2010، ص20.

بالتحكم في استخدام الحاسب الآلي فإن البرمجيات التطبيقية تضمن قيام الحاسب الآلي بأداء المهمة المطلوبة بشكل صحيح وبالطريقة التي يرغبها المستخدم[1].

الفرع الثاني: قواعد البيانات

تعددت التعاريف التي قدمها الباحثون لقواعد البيانات، فهناك من عرفها قواعد البيانات على أنها "مخزن منظم للبيانات عن كافة ملفات المنشأة تتضمن مجموعة من السجلات المنظمة بشكل خاص يخلو من التكرار مستقلة عن البرامج ومتاحة للوصول لكل مستخدمي النظام، بحيث تعكس السجلات العلاقات المتداخلة بين أنشطة المنشأة ويتم الإضافة إليها وتعديلها واسترجاعها طبقا لطريقة موحدة"[2]. كما عرفت بأنها "مجموعة مهيكلة من البيانات المخزونة الكترونيا، والتي يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحاسوب، تكون مرتبة بناءا على علاقات معروفة مسبقا بين أنواع محددة من البيانات ذات العلاقة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل"[3]. كما أن قواعد البيانات تحقق العديد من المزايا يذكر منها[4]:

-تخزين جميع المعلومات المتوفرة لدى جهة معنية بطريقة منظمة.

-متابعة التغيرات التي تحدث في البيانات المخزنة وإدخال التعديلات اللازمة عليها.

-إجراء العمليات التشغيلية على البيانات من أجل الاستفادة منها.

-تحقيق السرية الكاملة للبيانات المخزونة.

---

[1]- نبيل محمد مرسي، **التقنيات الحديثة للمعلومات**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005، ص 107.

[2]- سمير عبد الغني، تحليل وتصميم نظم المعلومات: بناء **نظرية قواعد البيانات المحاسبية دليل بالمصطلحات المستخدمة في مجال معالجة البيانات**، بدون طبعة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص15.

[3]- وصفي الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص66.

[4]-محمد الفاتح محمود بشير، **الإدارة المتقدمة ونظم تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية المصرية العربية، 2017، ص60.

وتتكون قاعدة البيانات من العناصر التالية[1]:

-**عنصر البيانات:** وهو أصغر عنصر منطقي يتكون من حرف منفرد، رمز، أو رقم.

-**الحقل:** يمثل مجموعة من عناصر البيانات الذي يشير إلى كينونة أو كائن ويمثل بالضرورة خاصية تصف المكونات المميزة لكينونة البيانات. الحقل قد يكون اسم طالب، الرقم الجامعي، القسم، الكلية حيث تعتبر جميع هذه العناصر حقول في جدول أو جدول أو ملف الطالب في قاعدة البيانات الطلبة.

-**السجل:** وهو مجموعة من الحقول في الجدول (أو ملف). إن مجموعة حقول اسم الطالب، الرقم الجامعي، القسم، والكلية تمثل سجلا واحدا لطالب في جدول الطلبة. ويتم تميز كل سجل من خلال حقل مفتاحي (حقل يسمي المفتاح الرئيسي) لا يمكن أن يتكرر وينفرد به كل طالب كما لا يجوز أن يكون حقلا فارغا. ويتم الوصول إلى سجل الطالب من خلال هذا الحقل المفتاحي.

-**الملف:** تتكون قاعدة البيانات من مجموعة متكاملة ومترابطة من ملفات بيانات الأعمال. وفي نظم إدارة قواعد البيانات العلائقية تتكون الملفات من جدول ذات بعدين أساسيين الأعمدة التي تمثل الحقول والصفوف التي تمثل السجلات.

ويجب مراعاة الاعتبارات الأساسية التي يجب أن تؤخذ في الحسبان عند تصميم قاعدة البيانات[2]:

-**التكامل:** وهي تعني منع تجميع عنصر البيانات الواحد وتخزينه في أكثر من ملف ضمن النظام البيانات نفسها يمكن المشاركة باستخدامها من قبل مختلف أقسام في دورة العمليات ضمن النظام.

---

[1]-سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص151.

[2]- عطاء الله احمد الحسبان، **نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة العربية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013، ص74.

-**المعايرة:** أي أن كل البيانات يجب أن تدخل بواسطة أشكال ثابتة ويحدد لها أسماء شائعة الاستعمال عندما يتم استخدامها في أكثر من مكان.

-**المرونة:** وهي تعني قدرة قاعدة البيانات على الإيفاء بحاجات المستخدمين من دون الحاجات احدث تعديلات جوهرية عليها.

-**السرية:** وهي تعني أن المستخدمين يستطيعون الوصول فقط إلى البيانات المسموح لهم الوصول إليها، أما البيانات التي لا يكون حق الوصول إليها فيجب أن تتوفر وسائل وتقنيات لحجبها عنهم.

الفرع الثالث: الاتصالات والشبكات.

مصطلح الشبكات يعني سلسلة تشابك وترابط مجموعة أو نظام ومثال على ذلك شبكات الكمبيوتر، أما الاتصالات السلكية واللاسلكية هو تبادل المعلومات في أي شكل عبر الشبكات والاتجاهات الرئيسية التي تحدث في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية لديها تأثير مهم على قرارات الإدارة ومن ثم يجب أن تكون على علم بالاتجاهات الرئيسية لصناعة الاتصالات التكنولوجيات والتطبيقات التي تزيد بشكل كبير من بدائل القرارات التي تواجه مديري الأعمال والمهنيين[1].

المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن التنمية الاقتصادية والاجتماعية المحققة في الاقتصاديات العالمية القائمة على المعرفة ساهمت فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبشكل كبير ، مما يدفع بالدول إلى البحث عن طرق تسمح لها بتقييم الجهود المبذولة في إرساء الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

[1]- عماري على، **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات -دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2017-2018، ص 28.

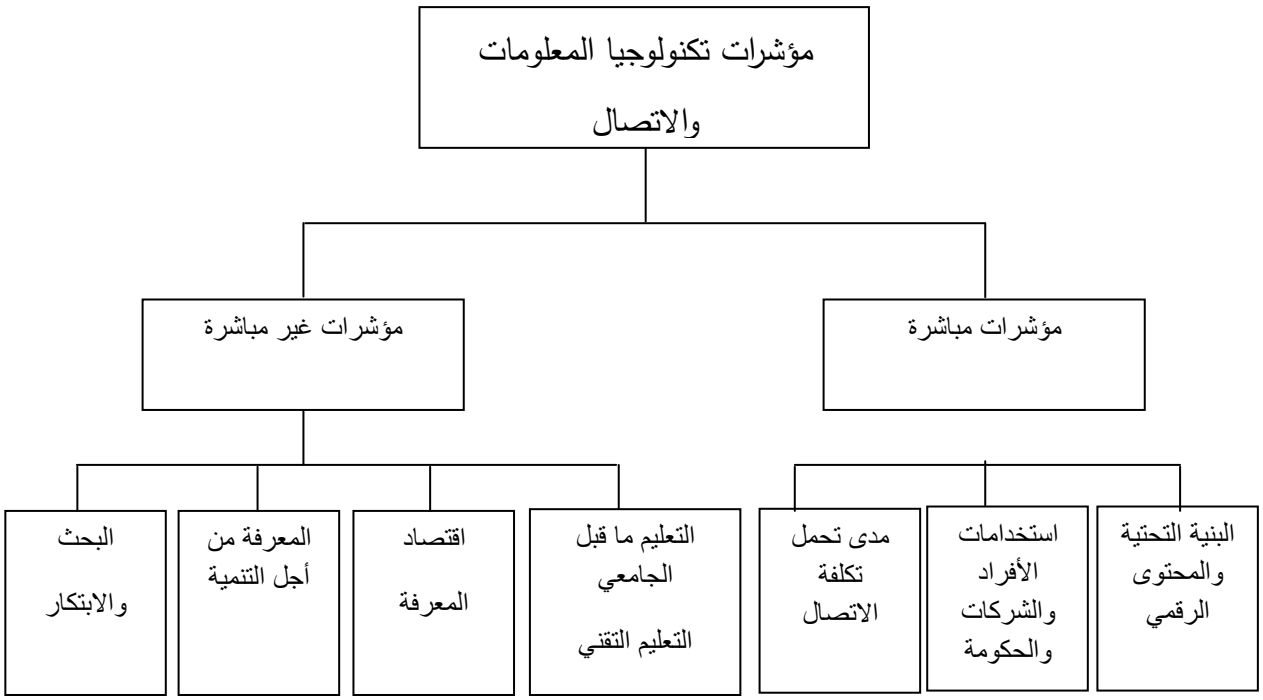
والاتصالات، وتعتبر المؤشرات ذات أهمية بالغة لما تنطوي عليه العديد من التفاصيل التي ترتبط بالتكنولوجيا والجانب الاقتصادي والسياسي، وفيما يلي أهم المؤشرات عن بعض المنظمات الدولية والإقليمية.

الفرع الأول: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب هيئة الأمم المتحدة

حسب هيئة الأمم المتحدة وبناءا على دراسة آراء الخبراء والمتخصصين، يمكن التوصل إلى أن مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يعتمد على قوة البنية المعلوماتية التحتية والمحتوى الرقمي، واستخدامات الأفراد والمؤسسات الحكومية فحسب، وإنما يعتمد بدرجة الأهمية نفسها على المناخ العام للتنمية في الدول المعنية، بشأن جودة التعليم ما قبل الجامعي والتقني والتعليم العالي وقدرة الدولة على البحث والتطوير والابتكار، وعناصر اقتصاد المعرفة المتعلقة بالمناخ القانوني وحل المنازعات وحماية الملكية الفكرية، وكفاءة عمليات إنشاء الشركات وتشغيلها، والقدرة على المنافسة وكذلك العوامل الدافعة للتنمية، من تأثير التكنولوجيا في المنتجات والخدمات، ومستوى عمالة الأنشطة الكثيفة المعرفية ومدى المشاركة الإلكترونية والرعاية الصحية[1]، والشكل التالي يوضح باختصار ما تم ذكره سابقا.

[1]– بلقاسم سعودي، الطاهر ميمون، عبد الصمد سعودي، **دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لتفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر "دراسة تطبيقية على متعاملي الهاتف"**، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، المؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات الأعمال والاقتصاد المعرفي، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، عمان، يومي 26–28 مارس، 2019، ص621.

الشكل رقم(02): مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب هيئة الأمم المتحدة.



المصدر: بلقاسم سعودي، الطاهر ميمون، عبد الصمد سعودي، **دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لتفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر "دراسة تطبيقية على متعاملي الهاتف"**، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، المؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات الأعمال والاقتصاد المعرفي، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، عمان، يومي 26-28 مارس، 2019، ص621.

الفرع الثاني: مؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي لمنطقة آسيا

اعتمدت منظمة التعاون الاقتصادي لمنطقة آسيا على المؤشرات التالية[1]:

- عدد أجهزة الهاتف الأرضي لكل 1000 نسمة.
- عدد أجهزة الهاتف النقال لكل 1000 نسمة
- عدد أجهزة الحاسوب لكل 1000 نسمة
- نسبة مستخدمي الانترنيت من إجمالي السكان
- عدد مشغلي الانترنيت لكل 1000 نسمة

[1]-بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، 2017، ص162.

- إيرادات التجارة الالكترونية المتوقعة .

الفرع الثاني: مؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

وضعت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على وضع 15 مؤشرا كالتالي[1]:

- العدد الإجمالي لخطوط ومسارات التوصيل لكل 100 نسمة
- العدد الإجمالي للمشتركين بالهاتف المحمول لكل 100 نسمة
- عدد المشتركين في الشبكة ذات النطاق العريض
- العدد الإجمالي للمشتركين في الانترنيت لكل 100 نسمة ومدى وجود خطوط للاشتراك الرقمي.
- العدد الإجمالي للمشتركين في خطوط التليفون
- نسبة انتشار الكومبيوتر في المنازل
- نسبة توصيل البيوت بالانترنيت ونسبة توصيل البيوت بالشبكة ذات النطاق العريض

-النفاذ إلى الانترنيت حسب حجم الطبقة العملية (نسبة المنظمات التي تنظم 10 أعمال أو أكثر يستخدمون الانترنيت، البيع والشراء عبر الانترنيت حسب الصناعة

-نسبة استخدام الشبكة العريضة ذات النطاق الواسع في مجال الأعمال

-نسبة الوظائف المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

-العائد الإجمالي لخدمات الاتصالات للهاتف المحمول والاستثمار الإجمالي في البنية التحتية للاتصالات

[1]- نفس المرجع أعلاه، ص162.

-حصة القيمة المضافة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من إجمالي القيمة المطلقة لقطاع الأعمال لفئات البحث والتطوير في إطار صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

-نسبة التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الأعمال

-نسبة براءات الاختراع الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من إجمالي براءات الاختراع

-نسبة التجارة في منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 50 شركة أولى في مجال الاتصالات و 50 الأولى في مجال تكنولوجيا المعلومات

-مساهمة خدمات تكنولوجيا المعومات و الاتصال في القيمة المضافة لكل فرد مستفيد من هذه الخدمات

-مساهمة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الناتج المحلي الإجمالي

الفرع الثالث: مؤشرات البنك الدولي

اعتمد البنك الدولي على 11 مؤشرا كالتالي[1]:

- إجمالي الهواتف لكل 1000 نسمة
- إجمالي الخطوط الهاتفية الأرضية لكل 1000 نسمة
- مستخدمي الهواتف النقالة لكل 1000 نسمة
- مستخدمو الحاسوب لكل 1000 نسمة
- نسبة توفر التلفزيونات في المنازل
- الانترنيت الدولية (الشبكة عريضة النطاق لكل 1000 نسمة
- مستخدمو الانترنيت لكل 1000 نسمة

[1]- بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم ، لمرجع سبق ذكره، ص162.

- سلة الأسعار لاستخدام الانترنيت (مقدرة بالدولار الأمريكي شهريا)
- مدى توفر خدمات الحكومة الالكترونية
- مدى استخدام الانترنيت في الأعمال و التجارة
- الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي

الفرع الرابع:مؤشرات الإتحاد الدولي للاتصالات

لقد أصدر الإتحاد الدولي للاتصالات (ITU) تقريرا بعنوان 'المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات'وذلك بمساهمة العديد من المنظمات والهيئات الدولية مثل: وكانت المؤشرات المعتمدة في التقرير كما يلي:

الجدول رقم (02): مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب الإتحاد الدولي للاتصالات

القطاع	مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
البنية التحتية والنفاذ	- خطوط الهاتف الثابت لكل 100 ساكن. - إجمالي الهواتف المحمولة لكل 100 ساكن. - الاشتراك الثابت بشبكة الانترنت لكل 100 ساكن. - الاشتراك الثابت بشبكة الانترنت عريضة النطاق لكل 100 ساكن. - الاشتراك بشبكة الهاتف المحمول لكل 100 ساكن. - عرض نطاق الإنترنت الدولية لكل ساكن (بتbits/ثانية/ساكن). - نسبة المواطنين الذين تغطيهم شبكة الهاتف المحمول. - كلفة الاشتراك للإنترنت عريضة النطاق للشهر (الدولار الأمريكي) كنسبة من الدخل الشهري للفرد. - كلفة الاشتراك الهاتف المحمول للشهر كنسبة من الدخل الشهري للفرد. - نسبة المراكز العمومية للاتصال بالانترنت.
العائلات والأفراد	- نسبة العائلات التي تمتلك مذياع. - نسبة العائلات التي تمتلك جهاز تلفزيون. - نسبة العائلات التي لديها جهاز هاتفي.

	- نسبة العائلات التي تمتلك جهاز الكمبيوتر - نسبة الأفراد الذين يستخدمون الكمبيوتر في الاثني عشرا شهرا الأخيرة. - نسبة العائلات ذات التوصيل بالانترنت. - نسبة الأفراد الذين استخدموا الانترنت في الاثني عشرا شهرا الأخيرة. - مكان الأفراد الذين استخدموا الانترنت في الاثني عشرا شهرا الأخيرة. - الأنشطة التي قام بها الأفراد على الإنترنت في الاثني عشرا شهرا الأخيرة. - نسبة الأفراد الذين استخدموا الهاتف المحمول في الاثني عشرا شهرا الأخيرة. - نسبة العائلات ذات التوصيل بالانترنت. - معدل أو تكرار استخدام الأفراد للانترنت في الاثني عشرا شهرا الأخيرة. - نسبة البيوت الموصلة بخطوط الكهرباء.
قطاع الأعمال	- نسبة استخدام الحاسوب في منظمات الأعمال. - نسبة الأفراد الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب بصفة روتنية. - نسبة منظمات الأعمال التي تستخدم الانترنت. - نسبة الأفراد الموظفين الذين يستخدمون الانترنت بصفة روتينية. - نسبة حضور أو تواجد منظمات الأعمال على واقع الانترنت وصفحات الويب. - نسبة منظمات الأعمال ذات شبكات الانترنت. - نسبة منظمات الأعمال التي تستقبل الطلبات عن طريق الانترنت. - نسبة منظمات الأعمال التي ترسل الطلبات عن طريق الانترنت. - نسبة منظمات الأعمال التي تستخدم الانترنت ذات التوصيل. - نسبة منظمات الأعمال ذات شبكات الاتصال المحلية. - نسبة منظمات الأعمال ذات شبكات الاكسترانت. - نسبة المنظمات الأعمال التي تستخدم الانترنت حسب طبيعة النشاط.
القطاع الإنتاجي	- نسبة القوة العاملة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي القوة العاملة في قطاع الأعمال. - حصة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي القيمة المضافة.
التجارة الدولية	- الواردات من منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة من إجمالي الواردات. - الصادرات من منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة من إجمالي الصادرات.

التربية والتعليم	– نسبة استخدام أجهزة الراديو في المدارس للأغراض التعليمية. – نسبة استخدام أجهزة التلفزيون في المدارس للأغراض التعليمية. – نسبة المدارس التي تعتمد تسهيلات الاتصالات الهاتفية. – معدل الحواسب بالنسبة للطلاب في المدارس التي تطبق التعليم عن طريق الكمبيوتر. – نسبة المدارس ذات التوصيل بالإنترنت. – نسبة الطلاب الذين لديهم توصيل بالانترنت في المدارس. – نسبة الطلاب المسجلين في مرحلة ما بعد الثانوية في مجالات ذات علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. – نسبة الأساتذة الأكفاء والمؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس. – نسبة المدارس الموصلة بخطوط الكهرباء.

المصدر: حسين العلمي، **دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر**، أطروحة الماجستير، تخصص الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012-2013، ص40.

المطلب الثالث: دوافع التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال العصب الرئيسي للإدارة، ونظرا لأهميتها ارتأينا من خلال هذا المطلب أن نتناول أهمية استخدام والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مبرزين أسباب التوجه والإستراتيجية تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومزاياها

الأسباب التي ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجه نحوها نوضحها فيما يلي:

1-أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعتبر المجالات الخمسة التالية من أهم الأسباب الدافعة نحو تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال[1]:

[1]- عامر إبراهيم قنديلجي، علاه الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الثانية، دار السيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص34.

-**تطورات الانترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية:** نتج عن هذه التطورات ظهور أعمال جديدة بتكاليف منخفضة، إدارة أعمال الكترونية جديدة، تجارة الكترونية وحكومات إلكترونية مع ازدياد العزوف عن نماذج الأعمال التقليدية.

-**النمو في الاقتصاد المرتبط عالميا:** والذي يطلق عليه مجازا مصطلح العولمة فهنالك إدارة وسيطرة لمواقع الأسواق العالمية الإلكترونية، منافسة في أسواق العالم مع وجود مجاميع موزعة عالميا بفضل نظم توزيع واتصال عالمية.

-**التحولات في مشاريع الأعمال:** تعتبر الانترنت والتكنولوجيا عنصران ذات صلة بالمؤسسة، فقد جعلتا بالإمكان القيام بالأعمال عبر حدود المؤسسة بنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بالأعمال داخل المؤسسة، وهذا يعني أن المؤسسات لم تعد تقتصر في أعمالها على حدود المنظمة التقليدية أو الحدود المكانية المتعارف عليها.

-**ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية:** كل التغيرات التكنولوجيا مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي يمكن أن تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه المؤسسة أو المنشأة الرقمية، فهي إذن المؤسسة التي تكون مجمل علاقات الأعمال المهمة فيها تقريبا سواء مع الزبائن أو العاملين، يتم تكييفها الكترونيا.

1-خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة: لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها بمجموعة من الخصائص أهمها[1]:

[1]- قنيقة نورة، قرشوش أسماء، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بين المعطى الواقعي والمنتظر علميا**، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 04-05 مارس 2014، ص 687.

-**الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجية المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بالتفاعل بين الأنشطة.

- **اللاّتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالانترنيت مثلا يتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

- **اللاجماهرية:** وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك،كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أومن جهة واحدة إلى مجموعات، أومن مجموعة إلى مجموعة.

الفرع الثالث: الأهداف الإستراتيجية لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهمية استخدامها

1-الأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي كالأتي إلى[1]:

-خفض تكاليف الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم

[1]- محمد زقون، زينب شطيبة، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية- دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في مدينة وقلة- الجزائر**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد03، 2013، ص77.

-توفير المعلومة الدقيقة والمتجددة وذلك قصد اتخاذ القرارات الصائبة.

-تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحا وفعالية وتفعيل الشفافية .

-توفير وتقديم خدمات أكثر وأفضل للعمال وبالتالي تنظيم أحسن للوقت والموارد.

2-أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة أساسية لتحقيق العديد من الأهداف على مستوى الدول والمنظمات وذلك لما تملكه هذه التكنولوجيا من قدرة على تسهيل عملية تبادل المعلومات وتكوين المعرفة وتوليد الدخل وتظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوضوح من خلال دورها في رفع كفاءة الأداء وتحسين نوعيته وتسهيل الحصول على الخدمات والمعلومات مع اعتبار الدقة والانجاز في العمل بالإضافة إلى انخفاض التكاليف، إذ أنها لا تعتمد على المكونات المادية فقط فمحورها ومحركها العقل البشري والمتمثل في المورد البشري والذي يطلق عليه رأس المال الفكري[1].

عليه تكمن أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

الجدول رقم(03): أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الحكومية

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة للمنظمات الحكومية	- تساعد الإدارة على تنفيذ المهام والغايات التي تسعي إليها. - تزيد من قدرة وكفاءة الإدارة وتدفعها للعمل بعيدا عن الجمود والروتين. - تتيح للمنظمة فاعلية أكبر في أنشطتها لتلبية احتياجات المجتمع بصورة أفضل. - تسهل عملية التنسيق داخل الإدارة الحكومية. - تعطي الفرصة للحكومة لصياغة أنماط إدارية مناسبة لتأدية الخدمات للمواطنين بالمجتمع المحلي. - تسهم في توفير البرامج والدورات التدريبية للقوى العاملة بالإدارات الحكومية. - تسهل عملية الاتصالات داخل الإدارة الحكومية. - تشجع على شيوع صور جديدة اللامركزية فيما يتعلق بصناعة القرار.

[1]- أحمد بن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص36.

	- تعمل على ترسيخ قيمة المساءلة والشفافية للإدارة مع المستفيدين من خدماتها. - تزيد من قدرة الإدارة على النفاذ بخدماتها لأسواق جديدة في المجتمع المحلي. - تزيد من قدرة الإدارة في المنافسة مع المنظمات الخاصة العاملة في نفس مجالات عملها. - تزيد من قدرة الإدارة في التحكم أو السيطرة على السياسة السعرية للخدمات المحلية. - تسهم في إعادة النظر الرعاية المخصصة للفقراء.
أهم العوامل التي تحد من قدرة المنظمات الحكومية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالصورة التي تحقق لها غاياتها التنمية المرجوة:	- التكلفة العالية التي تمنع المنظمات الحكومية من استخدام هذه التقنية. - إتباع المنظمات الحكومية للأساليب التقليدية في حفظ وتحديث وتحليل البيانات والمعلومات. - ضعف وعي العاملين بالدور الحيوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. - حاجة هذه البرمجيات الجديدة لخبراء متخصصين وهي فئة نادرة بالمنظمات الحكومية. - أغلب العاملين بالمنظمات التنموية المحلية لم يتلقوا أي برامج تدريبية مناسبة لاستخدام تلك الأجهزة. - غياب الرؤية الشاملة وغموض الأهداف المرجوة من استخدام هذه التكنولوجيا الجديدة. - ضعف القيادات الإدارية في بعض المنظمات.
كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة بمستوى أفضل لتحقيق الأهداف التنموية للمنظمات الحكومية الخدمية:	- إعداد برامج تدريبية متطورة لجميع المستويات الإدارية حول أهمية وكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق التنمية. - توفير الأجهزة والأدوات التكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصالات المعلومات. - استقطاب الكوادر المدربة واللازمة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة عملية التنمية. - إعادة صياغة الدور الذي يجب أن يلتزم به الجهاز الإداري نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية. - إجراءات الدراسات الميدانية لجمع المعلومات والبيانات لإنشاء قاعدة البيانات عن حاجات ومشكلات المجتمعات المحلية. - وجود سياسة واضحة لصناعة القرار قادرة على تحديد حاجات الناس على المستوى الشخصي. - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ضوء تحديد حاجات المجتمعات المحلية.

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على أحمد عبد الفتاح ناجي، **توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية من أجل التنمية نحو ممارسة مهنية أفضل**، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث، 2018، ص ص47،48.

المبحث الثالث: الاقتصاد الرقمي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يشهد عصرنا الاعتماد المتزايد على المعلومات وانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيقات متنوعة منها الاقتصاد ، مما أدى إلى ظهور الاقتصاد الرقمي كرافعة وبديل استراتيجي للاقتصاديات .

المطلب الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي

الكثير من المفاهيم الجديدة من أهمها الاقتصاد الرقمي الذي ألغي العديد من الحواجز القائمة على بعد المادية كالمسافات والحدود الجغرافية، مما أدى إلى دخول العالم الافتراضي ومما سبق سوف نتطرق إلى الاقتصاد الرقمي وعناصره. لذا ينبغي التطرق في بداية إلى مفهوم الاقتصاد الرقمي من خلال العناصر التالية:

الفرع الأول: مفهوم الاقتصاد الرقمي:

يشير الاقتصاد الرقمي إلى ذلك الاقتصاد القائم على استخدام الرقمية والمتمثلة في شبكات الاتصالات الرقمية مشتملة كل من الشبكة الدولية للمعلومات "الانترنت" والشبكات الداخلية للمعلومات "انترانت" وكذلك على الحاسبات الآلية والبرامج وكل ما هو متعلق بتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات[1]، كما يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة وبين الاقتصاد القومي والقطاعي الدولي من جهة آخري، بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية والتجارية المالية في الدولة خلال فترة ما، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا إستراتيجيا وأدواتها المختلفة مثل الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) بتحويل وتغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال والتجارة والانتقال من الشكل التقليدي إلى الشكل الفوري، بما يحقق تحسين المركز التنافسي بعنصر الوقت أي المنافسة بالوقت[2].

كما عرف الاقتصاد الرقمي بأنه ذلك الاقتصاد الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات العالمية(الانترنت) وتوافر طرق المعلومات السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي للمعلومات وهي الأسس التي أصبح تحكم كافة مناحي الحياة وأسلوب أداء الأعمال[3]. من خلال ما سبق يمكن القول أن الاقتصاد الرقمي هو ذلك النوع من الاقتصاد القائم على الانترنت أو اقتصاد الواب وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية المستندة في اغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الجدول رقم (04): مفاتيح التمييز بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي.

---

[1]– فاتح مجاهدي، **الاقتصاد الرقمي ومتطلباته**، ملتقي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، يومي 04-05 ديسمبر، 2007، ص 4.

[2]– يدو محمد، بوعافية رشيد، **انعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي**، الملتقي العلمي الدولي الخامس الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13-14 مارس 2012، ص 3.

[3]– جعفر حسن جاسم، **مقدمة في الاقتصاد الرقمي**، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان الأردن، 2013، ص23.

المتغير	المسألة	الاقتصاد التقليدي	الاقتصاد الرقمي
	الأسواق	**مستقرة**	**متغيرة**
الخصائص الاقتصادية العامة	مضمار التنافس	وطني	كوني
	النموذج المؤسساتي	هرمي، بيروقراطي	شبكي، لزومى
	قابلية التحرك الجغرافي المتاحة	منخفضة	عالية
	التنافس بين المناطق	منخفضة	عالية
الصناعة	تنظيم الإنتاج	إنتاج نمطي	إنتاج مرن
	عوامل الإنتاج الرئيسة	رأس المال/ العمالة	الابتكار/ المعرفة
	محركات التقنية الرئيسة	الآلية الميكانيكية	الآلية الرقمية
	مصدر الأفضلية التنافسية	تخفيض الأسعار من خلال اقتصاديا الموازنة	الابتكار، والنوعية، وقت الوصول السوق والكلفة
	أهمية البحث/ الابتكار	متوسطة	عالية
	العلاقات مع بقية الشركات	العمل على انفراد	التحالف والتكامل مع الغير
القوى العاملة	أهداف السياسة الأولية	توظيف شامل	أجور ودخول عالية
	المهارات	مهارات الحرفة ذاتها	مهارات واسعة، والتدريب المتقاطع
	التعليم المطلوب	مهارة	التعلم طول العمر
	علاقات إدارة العمل	علاقة أنداد	تعاونية
	طبيعة التوظيف	مستقرة	تتسم بالخطورة ونيل الفرصة

المصدر: حسن مظفر الرزو، **مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل اقتصاديات الانترنت**، بدون طبعة، الإدارة العامة للطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، الرياض، 2006، ص134.

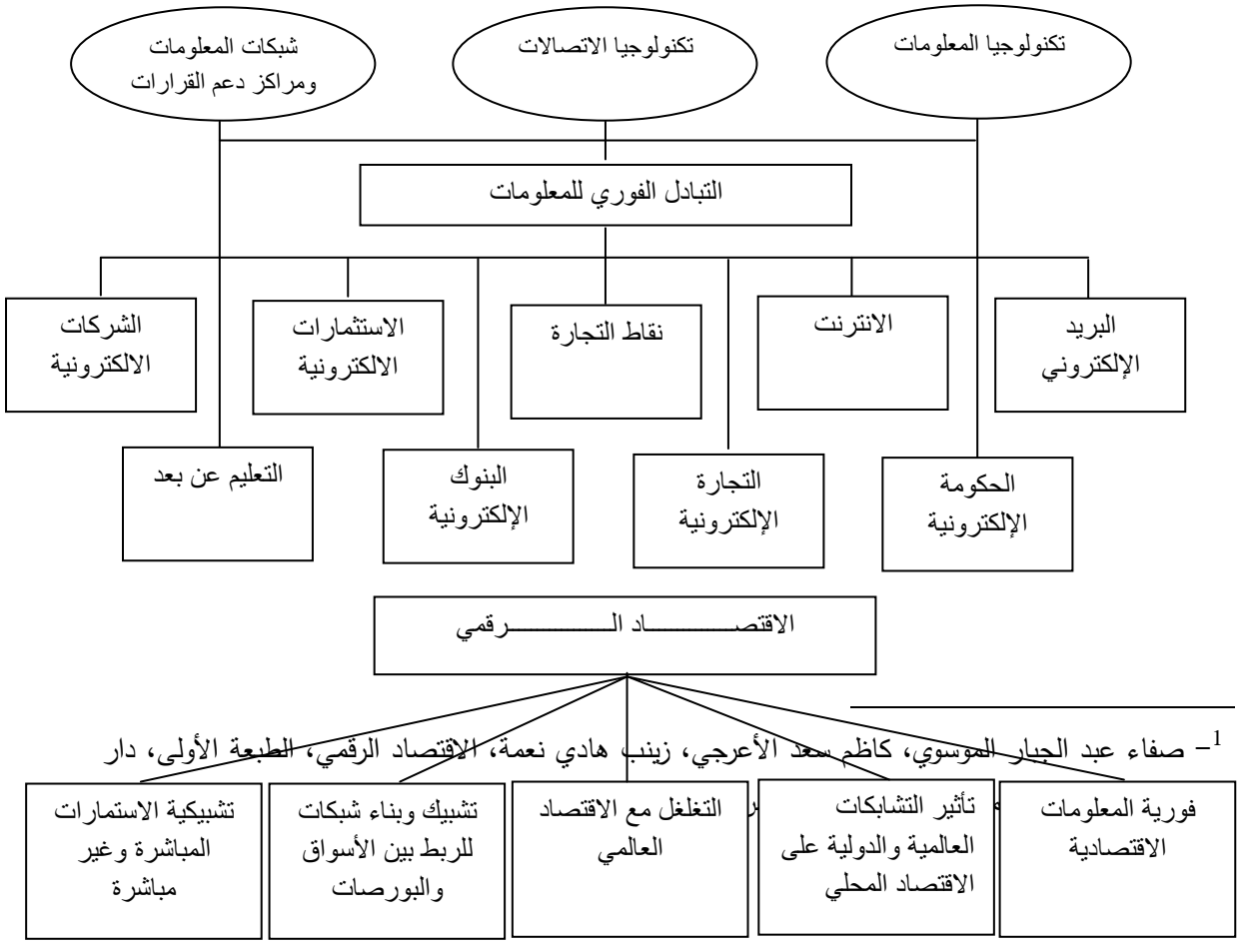
الفرع الثاني: أسس وعناصر الاقتصاد الرقمي

1-عناصر الاقتصاد الرقمي: الاقتصاد الرقمي يتكون من مجموعة من القطاعات أو المؤسسات الرقمية التي يكون فيما بينها علاقات تشابكية من خلال الشبكة العنكبوتية-شبكة المعلومات

الداخلية والدولية- حيث يعد البريد الإلكتروني وصفحات المواقع هي الأساس والقاعدة العريضة لتحقيق التفاعل والترابط الاقتصادي بين مختلف المؤسسات والقطاعات الخاصة والحكومية بما فيها قطاع البنوك والتسويق التوزيع، وتقوم الشركات المساهمة الإلكترونية بتصميم المواقع التجارية على صفحات الانترنت من خلال الصور والفيديو وعرض كتالوجات وقوائم الأسعار والمواصفات الخاصة بالسلع وكل ذلك يتم الكترونيا من أجل تحقيق الأهداف التجارية لتحقيق التواصل والاندماج مع الأسواق العالمية. ويمثل السعي نحو تقليص التكاليف استخدام التكنولوجيا والتطبيقات القوة الدافعة نحو استخدام الحاسبات في كل مرحلة من مراحل الحياة، لأنها أصبحت تمثل ضرورة ملحة وان هذه الطريقة أدت إلى ظهور ونضوج الاقتصاد الرقمي والتطوير وتشجيعهم لتحسين ظروف الاقتصاد محليا ودوليا[1].

وفي ما يلي الشكل التالي يوضح عناصر الاقتصاد الرقمي:

الشكل رقم (03): عناصر الاقتصاد الرقمي



[1]- صفاء عبد الجبار الموسوي، كاظم سعد الأعرجي، زينب هادي نعمة، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار

المصدر: تقرورت محمد، متناوي امحمد، **الاقتصاد الرقمي وإشكالية التجارة الإلكترونية في الدول العربية**، ملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، يومي 04-05 ديسمبر، 2007، ص6.

كما يشمل الاقتصاد الرقمي على مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها حتى تجعل الاقتصاد الرقمي فعال جدا منها[1]:

-**المنتجات الرقمية:** هي الصفة الأساس التي تميز الاقتصاد الرقمي ولا تشتمل على البرامج الالكترونية والموسيقي والفيديو فقط بل تتعداه ليشمل الكتب والجرائد والمجالات الرقمية وكذلك الخدمات الرقمية التي تقدم مثل حجز تذاكر السفر والخدمات المصرفية وحتى ظهور العملة الالكتروني والخدمات الحكومية كل ذلك أدي إلى ظهور المجتمعات الرقمية وان ما يميز المنتجات الرقمية هو إمكانية إنتاجها حسب رغبة الزبائن وان الإنتاج الرقمي تكون تكلفته الحدية صفر حيث أن الجزء الأكبر من تكاليفها هو التكاليف الثابتة أما التكاليف المتغيرة هي قليلة جدا.

-**المستهلكون:** يمتاز الاقتصاد الرقمي بوجود عدد كبير من المستهلكين فكل من يدخل على الشبكة العنكبوتية يعد زبون محتمل أن يستهلك السلعة الموجودة حيث بإمكانهم البحث والاختيار وحتى المساومة بسبب وجود عدد كبير من السلع الرقمية المعروضة التي تتيح له حرية الاختيار.

[1]- صفاء عبد الجبار الموسوي، كاظم سعد الأعرجي، زينب هادي نعمة، **الاقتصاد الرقمي**، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017، ص22

-**البائعون:** وهم كل مؤسسة أو منظمة تعرض منتجاتها على الانترنت فالترويج والدعاية والإعلان يتم الكترونيا خاصة في السلع التي لا تكون مادية ملموسة بل افتراضية مثل أمازون دوت كوم (Amazom.com) ومنظمة ياهو (Yahoo) وان السوق الافتراضي هو سوق يمتاز بحرية الدخول والخروج إليه بسبب عدم وجود عوائق تمنع الدخول.

-المنظمات المسؤولة عن الهياكل القاعدية: أي تتمثل المنظمات والجهات المسؤولة عن توفير البرامج والحاسبات الإلكترونية وشبكات الاتصال وتوفير الهيئات الاستشارية من أجل ضمان سير العملية بجودة وكفاءة عالية.

- **الأنظمة والقوانين:** أي سن الأنظمة والقوانين الداعمة للاقتصاد الرقمي من أجل تقليل الآثار السلبية وحماية المستهلكين والعاملين في ظل فضاء النطاق العريض.

المطلب الثاني: متطلبات وخصائص الاقتصاد الرقمي.

من خلال هذا المطلب نحاول إبراز أهم متطلبات وخصائص الاقتصاد الرقمي ومدى علاقته بتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتباره من العناصر المهمة الناتجة عن التطور التكنولوجي .

الفرع الأول: متطلبات الاقتصاد الرقمي

بناء الاقتصاد الرقمي يتخذ من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتكزا له يتطلب توفير جملة من العناصر التي تعتبر لإيجاد اقتصاد الرقمي ومن أهم هذه العناصر نذكر ما يلي[1]:

-تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاقتصادية: يقصد تكنولوجيا المعلومات الاقتصادية في شكل بيانات أو مطبوعات أو صور أو أصوات، لتحويل البيانات الاقتصادية والاستثمارية إلى

[1]- يدو محمد، بوعافية رشيد، مرجع سبق ذكره، ص06.

معلومات اقتصادية. وتستخدم الاتصالات التليفونية لنقل المعلومات الاقتصادية والاستثمارية، تطبيقات التكنولوجيا في الحصول على السيطرة والتخزين واسترجاع وتشغيل واتصالات المعلومات الاقتصادية في شكل بيانات أو مطبوعات أو صور أو أصوات، لتحويل البيانات الاقتصادية والاستثمارية بين البنوك وشركات التأمين والجمارك والضرائب والبنك المركزي ووزارات الاقتصاد والمالية والتجارة وتشغيل المعلومات بسرعة فائقة، ويتم تنمية تكنولوجيا المعلومات بالخطوات التالية:

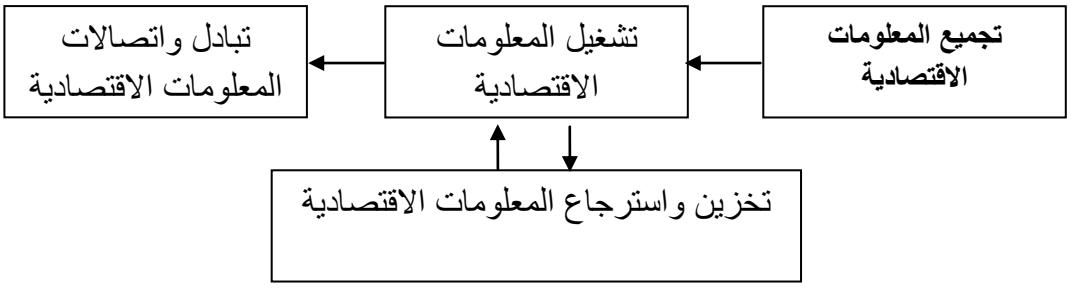
-تخزين واسترجاع المعلومات الاقتصادية.

-مناولة وتبادل مدخلات ومخرجات المعلومات الاقتصادية بمعدلات السرعة المختلفة حسب الأولويات والحاجة.

-السماح لصناع السياسات والقرارات الاقتصادية والاستثمارية بالتصرف ودعم القرارات حسب القرارات حسب قدراتهم وتخصصهم.

والشكل الأتي يوضح مراحل تنمية تكنولوجيا المعلومات:

الشكل رقم(04): تنمية تكنولوجيا المعلومات الاقتصادية



المصدر: يدو محمد، بوعافية رشيد، مرجع سبق ذكره، ص06.

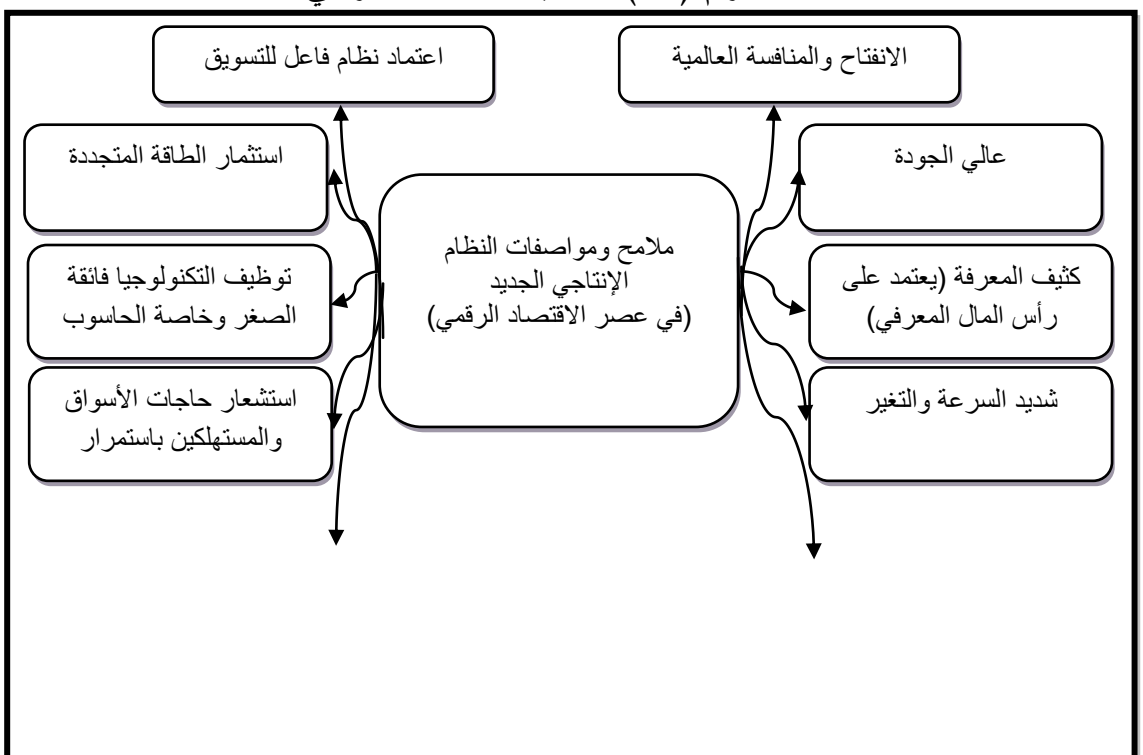
تتمثل متطلبات الاقتصاد الرقمي في المؤسسات المالية: يشترط الاقتصاد الرقمي من المؤسسات المالية ضرورة الاحتفاظ بالملفات دقيقة لكل من[1]:

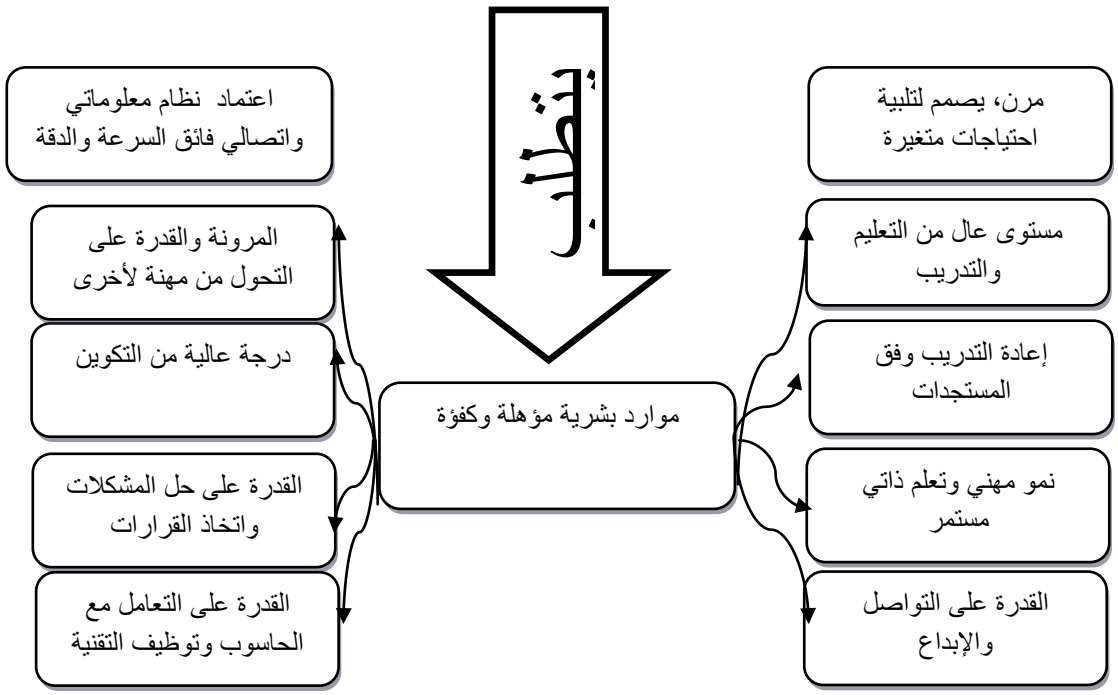
- إدارة القروض (للأفراد والمؤسسات والحكومات).
- إدارة الاستثمارات (للأفراد والمؤسسات والحكومات).
- إدارة سياسة التأمين.
- إدارة الحسابات بالبنوك.

كما أن أساس الدقة، الدقة في الاحتفاظ بالبيانات المالية وتوفير أمن تلك المعلومات عن طريق إدارة تكنولوجيا المعلومات في تلك المؤسسات المالية.

-التطور التكنولوجي العالمي وتكنولوجيا المعلومات الاستثمارية: تطورت الاتصالات من مجرد التليفون لأجهزة المؤتمرات المرئية والفاكس والبريد الصوتي والهاتف المتنقل والبريد الإلكتروني وخدمات الانترنت، كما ساعدت الكابلات المصنوعة من الأنسجة الضوئية وكابلات الهاتف الممتدة عبر المحيطات ورقائق الحاسب الالكتروني على التوسع في التجارة الإلكترونية والبنوك الالكترونية. والشكل التالي يوضح متطلبات الاقتصاد الرقمي:

الشكل رقم (05): متطلبات الاقتصاد الرقمي





المصدر:خالد رجم، خولة واصل، الويزة سعادة، **واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر "دراسة تحليلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال"**، مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية، العدد 01، 2018، ص46.

الفرع الثاني: خصائص الاقتصاد الرقمي

يتميز الاقتصاد الرقمي بالعمل على نشر تكنولوجيا المعلومات والمعرفة ومن ثم تشجيع بناء الحكومة الإلكترونية، والشركة المساهمة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والبنوك الصرفية الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ويحتاج كل ذلك إلى التطوير المستمر في مؤشر مجتمع المعلومات والمعرفة عن طريق زيادة أعداد الحواسب الإلكترونية واستخداماتها في المعاملات والوظائف وزيادة عدد المشتركين في الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) وتطوير واستخدام البرمجيات الجاهزة والمفصلة في إدارة الأنشطة الاقتصادية والتجارية والإنتاجية والمالية والتسويقية وإدارة الموارد البشرية والأنشطة التعليمية والتدريبية وفيما يلي أهم مزايا وخصائص الاقتصاد الرقمي[1]:

[1]– فريد راغب النجار، **الاقتصاد الرقمي**، الطبعة الأولى، الدار النشر الثقافية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص25.

-سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات: يعتمد نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات والمواقع الانترنت المختلفة. ويتطلب الاشتراك الفعال في تلك الشبكة وفي الاقتصاد الرقمي ضرورة البنية التحتية.

-المنافسة وهيكل السوق في ظل الاقتصاد الرقمي: يشمل الاقتصاد الرقمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الإلكترونية وخدمات التوصيل الإلكترونية والبرمجيات والمعلومات. وهي تختلف باختلاف حجم المعاملات الاقتصادية والتخصص والموارد الاقتصادية والقطاعات الاقتصادية ومكونات الناتج المحلي الإجمالي.

-مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي: تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وفي الاستمارات الرأسمالية والتجارة الإلكترونية الداخلية والخارجية، ويؤثر الانترنت في أساليب أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل.

-الاقتصاد الرقمي يوفر المعلومات لاتخاذ القرار: يمكن التحكم في المعلومات بالاستخدام الفعال للمعلومات وتوظيفها لخدمة القرارات والسياسات الاقتصادية وتساعد مهارات إدارة المعلومات في نجاح اتخاذ القرارات الاستثمارية بعيدة المدى بدقة، ويوفر الاقتصاد الرقمي المعلومات عن طريق تعلم كيفية تحديد الاحتياجات المعلوماتية ثم اختيار المصادر المناسبة للمعلومات الأساسية والهامة أي إدارة الصادرة والوارد من المعلومات بطريقة أكثر كفاءة وتأثيرا.

الفرع الثالث:أهداف الاقتصاد الرقمي

الاقتصاد الرقمي يحقق للمؤسسات جملة من المنافع من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والتي بدورها تحقق الأهداف التالية [1]:

[1]- جعفر حسن جاسم، مرجع سبق ذكره، ص100.

- إزالة الحواجز الجغرافيا.
- إزالة الحواجز الزمنية.
- تحسين التعامل مع القيود التكاليفية.
- تحطيم الحواجز الهيكلية.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفجوة الرقمية

تعتبر ثورة المعلومات والتكنولوجيا من أهم التحولات ، حيث أصبحت التقنية فيه القاعدة الأساسية التي تنطلق منها دول العالم في تعاملتها ورفع مستواها وتقدمها وتجاوزت التكنولوجيا كل المسافات وحدود المكان ولكن هذه التكنولوجيا خلقت هوة أو مسافة (فجوة رقمية) تفصل بين الدول الغنية التي تملك حواسيب وشبكات اتصالات والدول الفقيرة التي التملك هذه الحواسيب والشبكات.

الفرع الأول: ماهية الفجوة الرقمية وأنواعها

التطورات السريعة في مجال التكنولوجي كان لها أثر كبير على انبثاق مصطلحات جديدة ومن بينها 'الفجوة الرقمية'، هذا المصطلح المرتبط بالاقتصاد الرقمي قد ظهر ليعبر عن التفاوت في درجة الاستفادة من التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الدول أو بين مناطق الدولة الواحدة.

أولا: تعريف الفجوة الرقمية: الفجوة الرقمية

مصطلح حديث على المستوى المحلي في البداية فقد كانت نشأته في الولايات المتحدة الأمريكية في العام 1995، بصدور تقرير وزارة التجارة الأمريكية الشهير بعنوان "السقوط من فتحات الشبكة"، والذي لفت الأنظار إلى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام

الحاسوب والانترنيت خاصة بالنسبة للسود والنازحين إليها من آسيا وغيرها، ولكن سرعان ما اتسع المفهوم متجاوزا النطاق لينتشر استخدامه عالميا، ويصبح دالا على الفوارق بين العالم المتقدم والعالم النامي، وبين أقاليم العالم المختلفة، وعرفت الفجوة الرقمية بأنها 'الهوة التي تفصل بين ما يمتلكون المعرفة والقدرة على استخدام تقنيات المعلومات والحواسيب والانترنت وبين ما لا يمتلكون وتكمن خطورة الفجوة الرقمية في أن حيازة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلها الحديث وحيازة المهارات التي يتطلبها التعامل معها يمكن أن تعطي أفضلية اجتماعية واقتصادية للحائزين عليها على من لا يحوزها سواء كانت دولا أو مؤسسات أو مواطنين[1]. وللفجوة الرقمية أوجه عديدة مما دعا مختلف فصائل المجتمع لتعريفها كلا حسب اختصاصه:

الجدول رقم(05): تعريفات الفجوة الرقمية

الاختصاص	تعريفها
الاقتصاديون	يرون الفجوة الرقمية نتيجة لعدم القدرة على اللحاق بركاب اقتصاد المعرفة وعلى استغلال موارد المعلومات لتوليد القيمة المضافة، ولا حل لسد الفجوة الرقمية إلا بتحرير الأسواق وإسقاط الحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال، وكل ذلك يتطلب سرعة الاندماج في الاقتصاد العالمي.
الاتصالات	ويرى المختصون في الاتصالات أن يرون الفجوة الرقمية أساسها عدم توافر شبكات الاتصالات، ووسائل النفاذ إليها ونقص السعة الكافية لتبادل النوعيات المختلفة لرسائل المعلومات، والحل في رأيهم هو توفير بدائل رخيصة لإقامة شبكات الاتصالات ونشرها على أوسع نطاق.
الاجتماعيون	يرون الفجوة الرقمية ضربا من عدم المساواة الاجتماعية عبر فواصل الاجتماعية مختلفة كالدخل والسن والنوع ومستوى التعليم وسكنى المدينة والريف، وهم يرون ضرورة توفير الشروط الاجتماعية والثقافية التي تساعد على توطين التقنية في التربة المحلية.

[1]– ريا أحمد الدباس، **خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية**، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2012، ص21.

المصدر: إنعام علي الشهربلي، إسماعيل محمد أبو رقيقة، **صناعة المعلومات نظريات وتحديات- تقنيات وتطبيقات**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2013، ص125. بالتصرف.

ثانيا: أنواع الفجوة الرقمية: صنفت الفجوة الرقمية إلى الأنواع التالية:

الجدول(06): أنواع الفجوة الرقمية.

الفجوة الأولى	الفجوة الثانية	الفجوة الثالثة	الفجوة الرابعة
هي فجوة داخلية الناتجة عن اختلاف بين الدخل والتعليم والإقامة في المنطقة الحضرية والريفية أسباب أخرى مرتبطة بقوى اقتصادية وسياسية وثقافية.	هي الفجوة اللغوية والثقافية التي تفصل بين الذين يتحدثون بالغة الانجليزية أو اللغات الأوربية والغربية وبين من لا يتكلمون هذه اللغة.	وهي تتفاقم بفعل التفاوت في الحصول على المعلومات مابين الدول الغنية والدول الفقيرة.	وهي انبثاق مجموعة النخبة الجديدة يطلق عليها "Digerati" وهم المستفيدون من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاعات القائمة على اقتصاد المعرفة مثل/ تكنولوجيا الحيوية والصيدلية، وغيرها من المجالات التقنية العالية.

المصدر: نبيلة لزرق، حاج بن زيدان، **الاقتصاد الرقمي والفجوة الرقمية**، حالة الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، العدد 04، 2017، ص170.

الفرع الثاني: مؤشرات قياس الفجوة الرقمية:

يستخدم الاتحاد الدولي للاتصالات في تقاريره الدورية عن "مجتمع المعلومات" مؤشر الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لمراقبة الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية، وبين الدول داخل كل مجموعة، ويعد هذا المؤشر المركب من 11 مؤشرا فرعيا أداة مهمة لمتابعة تطور الفجوة الرقمية، ويتألف هذا المؤشر(IDI) من ثلاثة مؤشرات فرعية هي: (مؤشرات النفاذ، الاستخدام، المهارات) لتقنية الاتصال(ICT) وتساعد هذه الطريقة على معرفة قيم

هذه المؤشرات لتحديد موقع بلد أو مجموعة بلدان في التصنيف العالمي لمستويات تنمية مجتمع المعلومات[1].

وفيما يلي نستعرض عدد من المؤشرات المستخدمة في قياس الفجوة الرقمية وهي[2]:

-**مؤشر الكثافة الاتصالية the Tel-Density Indicator (TDI)** : تم وضعه من طرف الاتحاد الدولي للاتصالات **ITU**، ويقاس بعدد الهواتف الثابتة والنقالة لكل 100 فرد، عادة، وسعة شبكات الاتصالات من حيث معدل تدفقا لبيانات عبرها.

-**مؤشر التقدم التكنولوجي Technical Progress Indicator (TPI)**: ويقاس بعدد أجهة الكمبيوتر، وعدد مستخدمي الانترنت، وحيازة الأجهزة الالكترونية كأجهزة الفاكس والهواتف، وما شابه، من قبل الأفراد والجماعات والمؤسسات.

-**مؤشر الانجاز التكنولوجي: Technical Achievment Indicator** (TAI) ويقاس بعدد براءات الاختراع، وعدد تراخيص استخدام التكنولوجيا، سواء المستوردة أو المصدرة، وحجم صادرات منتجات التكنولوجيا العالمية والمتوسطة منسوبا إلى إجمالي الصادرات، بالإضافة إلى متوسط سنوات التحصيل المدرسي.

-**مؤشر الجاهزية الشبكية Network Readiness Indicator (NRI)** : ويقاس بمستوى البنية التحتية لمجتمع المعلومات في القطاعات الرئيسية الثلاثة: الحكومي والخاص والوطني، ومدى

---

[1]- هشام عامر، محمد خاوي، **الفجوة الرقمية...قراءة في المفاهيم ومؤشرات القياس مع الإشارة لحالة الاقتصاد الجزائري**، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقي العلمي الدولي حول: التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، يومي 12و13 نوفمبر 2017، ص04.

[2]- تقرورت محمد، حسان طاهر شريف، لكحل محمد، **متطلبات تقليص الفجوة الرقمية في الدول العربية: حالة الجزائر**، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 02، 2020، ص26.

تأهيل الأفراد والأسواق، ومدى تجاوب البيئة التشريعية والتنظيمية مع النقلة النوعية لمجتمع المعلومات.

-**الرقم القياسي للنفاذ الرقمي Standart Number of Digital Access (SNDA)** : وهو رقم قياسي جديد من وضع الاتحاد الدولي للاتصالات ويقوم على أساس عدة عوامل تؤثر في قدرة بلد ما علة النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي: البنية التحتية، والاستطاعة المادية والمعرفية والتوعية من حيث سعة نطاق تبادل المعلومات.

-**مؤشر استخدام وسائل الإعلام Media Usage Indictor (MUI)** : وهو من وضع منظمة اليونسكو، ويقاس بدلالة عدد وسال الإعلام الجماهيري من أجهة الراديو والتلفزيونات والصحف والمجالات، وعدد ساعات الاستماع والمشاهدة ومعدلات القراءة ومعدلات استهلاك الورق، علاوة على مدى اعتماد الإعلام الجماهيري، علاوة على مدى اعتماد الإعلام الجماهيري على المصادر المحلية، منسوبا إلى المصادر الخارجية كوكالات الأنباء العالمية والبرامج التلفزيونية المستوردة[1].

-**مؤشر مقياس الذكاء المعلوماتي Information Intelligence Quotient (IIQ)**: وهو من أصعب المؤشرات قياسا نظرا إلى حداثة مفهوم الذكاء الجمعي وليد التفاعلات مابين الأفراد والجماعات، ويمكن قياسه بصورة تقريبية بعدد الجماعات الافتراضية وحلقات النقاش عبر الانترنت، وعناصر الربط بين مواقعها وكذلك ظواهر التضافر المعلوماتي الأخرى من قبيل مشاريع التطوير الجماعية، والأوراق العلمية التي يشترك فيها أكثر من مؤلف، وعدد اللقاءات العلمية ونطاق المعلومات التي تتناوله.

[1]- هشام عامر، محمد خاوية، مرجع سبق ذكره، ص 05.

-مؤشر مدى الانخراط في حركة العولمة: وهو مؤشر غير مباشر لقياس الفجوة الرقمية، ويقاس عادة بمدى الاندماج في السوق العالمية الذي يشمل-ضمن ما يشمل- مدى تقارب الأسعار العالمية المحلية، ومدى تنافسية العنصر البشري عالميا، وحجم الاستثمارات الأجنبية والمبادلات المالية عبر الحدود، وأحيانا ما يشمل كذلك حجم المكالمات الهاتفية الدولية الذاهبة والواردة[1].

الفرع الثالث:آليات ومستويات التقدم التكنولوجي بين الدول النامية والدول المتقدمة

أوضحت العديد من الدراسات أن هناك اختلاف في درجة الاهتمام بالتقدم التكنولوجي والآليات المرتبطة به داخل كل من الدول النامية والدول المتقدمة، وكذلك اختلاف العوامل الاقتصادية الأخرى بالدول النامية، ويمكن تلخيص الاختلافات في الآليات المرتبطة بالتقدم التكنولوجي بين الدول النامية والدول المتقدمة في الجدول التالي[2]:

الجدول رقم(07): مقارنة التقدم التكنولوجي بين الدول المتقدمة والدول النامية.

عناصر المقارنة	الدول المتقدمة	الدول النامية
أسباب السعي إلى تحقيق التقدم التكنولوجي	تحقيق الريادة التكنولوجية وزيادة معدل النمو الاقتصادي	تلبية الاحتياجات الأساسية لتحقيق النمو الاقتصادي داخل الدولة
سبل تحقيق التقدم التكنولوجي	القيام بالابتكارات التكنولوجية وأنشطة البحث والتطوير في المجالات العلمية والتطبيقية	عن طريق نقل أو التقليد التكنولوجيا الواردة من الدول المتقدمة وتوظيفها داخل الدولة
مصادر التقدم التكنولوجي بالدولة	الشركات والمؤسسات الكبرى التي تقوم بأنشطة البحث	المؤسسات والشركات القادرة على استيراد أو تقليد التكنولوجيا

[1]- نبيل على، نادية حجاي، الفجوة الرقمية رؤية عربية لمجتمع المعرفة، عالم المعرفة، 2005،ص31.

[2]- أمال قلبازة، يوسفي رشيد، تحديات التنمية الاقتصادية والفجوة الرقمية في العالم العربي -دراسة مقارنة بين الدول المتقدمة والدول النامية، مجلة الإبداع، العدد 02، 2012، ص06.

	والتطوير المختلفة	الحديثة من الدول المتقدمة
توافر المواد اللازمة لتحقيق التقدم التكنولوجي	ارتفاع حجم الموارد المادية والبشرية التي توجهها الدولة لتحقيق التقدم التكنولوجي	انخفاض حجم الموارد المادية والبشرية اللازمة لتحقيق التقدم التكنولوجي
بيئة العمل المؤثرة على التقدم التكنولوجي	تتوافر نظم قوية لتنظيم وحماية الابتكارات التكنولوجية	تفتقر معظمها إلى النظم والمؤسسات المحفزة للابتكارات

المصدر: أمال قلبازة، يوسفي رشيد، **تحديات التنمية الاقتصادية والفجوة الرقمية في العالم العربي –دراسة مقارنة بين الدول المتقدمة والدول النامية**، مجلة الإبداع، العدد 02، 2012، ص06.

من خلال الجدول نستنتج أن هناك فرق بين الدول المتقدمة والدول النامية من حيث الاهتمام بالتطور والتقدم التكنولوجي حيث تستهدف الدول المتقدمة الريادة التكنولوجية من خلال الاستثمار في الابتكارات التكنولوجية وكذا الاستثمار وتطوير أنشطة البحث في مختلف المجالات، أما فيما يخص الدول النامية تكتفي بعملية التقدم التكنولوجي بهدف تلبية الاحتياجات الأساسية وذلك من خلال نقل وتقليد التكنولوجيا الواردة من الدول المتقدمة.

أما مستويات الفجوة الرقمية فتتمثل في مايلي[1]:

–**الفجوة الرقمية بين الدول:** ما انفكت الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية تزداد اتساعا، وليس من سبيل لتجاوز هذه الفجوة إلا بتضافر الجهود من أجل تحقيق نمو لقطاع الاتصالات والمعلومات يشمل كافة دول العالم، غير أن نمو هذا القطاع يبقي رهين النمو الاقتصادي لهذه البلدان.

–**الفجوة الرقمية بين الجهات:** لما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال معتمدة إلى حد كبير على وجود بنية تحتية جيدة، فإن الاختلال القائم بين المدن والأرياف يهدد في صورة وجوده إحداث فجوة

[1]– علوي هند، **المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري: ولايات قسنطينة، عنابة، سطيف نموذجا**، أطروحة دكتوراه، تخصص إعلام علمي وتقني، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007–2008، ص 73.

رقمية داخلية، بحيث يقوم مجتمع المعلومات في المدينة، ويبقي الريف في منأى عنه، مع ما يمكن أن يولده ذلك من أشكال جديدة للإقصاء والتهميش، ومن عدم تكافؤ في فرص التعليم أو الشغل أو الرفاه الاقتصادي، وهي مسألة جديرة بكل الاهتمام، سيما وأن تطور تكنولوجيا الاتصال، وبروز أصناف جديدة من الشبكات اللاسلكية بات يسمح بربط كافة المناطق مهما كان انعزالها.

-**الفجوة الرقمية بين الأجيال:** تشكل المدرسة وفضاءات الانترنت اليوم أحد أبرز مواطن اكتساب الثقافة الرقمية، وذلك في ظل تدني نسبة تجهيز المنازل بالحواسب وارتباطها بشبكة الانترنت في عدد من الدول، ويعني هذا إقصاء شريحة الكهول والشيوخ من الاستفادة من الثورة المعلوماتية والاندماج في المجتمع الجديد الناشئ، باستثناء أولئك الذين تسمح لهم ظروفهم المادية أو طبيعة عملهم بالنفاذ إلى الشبكة العالمية. ومن شأن هذه الوضعية تعمق ما كان يعرف قديما بالصراع بين الأجيال، وهو صراع يمكن أن يتحول اليوم إلى قطيعة تامة تكون لها الآثار التربوية والحضارية ما يتجاوز مجرد النفاذ إلى التكنولوجيات الحديثة.

-**الفجوة الرقمية بين الجنسين:** ما تزال المؤشرات التنموية في العالم تشير إلى أن المرأة أكثر عرضة للأمية من الرجل. وإذا ما أضفنا إلى ذلك الصعوبة التي يمكن أن تلقاها المرأة في بعض الدول للنفاذ إلى شبكة الانترنت في الأماكن العامة والتي تكاد تعد حكرا على الذكور كمقاهي الانترنت وغيرها من الفضاءات العمومية، فإن الهوة التعليمة يمكن أن تتعمق بفعل الهوة الرقمية فتزيد من عزلة هذه المرأة عن واقعها الذي باتت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشكل اليوم مكونا هاما من مكوناته...وقد دفعت هذه المعطيات العديد من الدول إلى إيجاد الآليات الكفيلة بوقاية المرأة من الوقوع من مخاطر الأمية بنوعيها الأمية التعليمية والأمية الرقمية.

الفرع الرابع: أسباب الفجوة الرقمية

نتج عن الثورة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات العديد من التحديات ومن بينها التحدي المتعلق بتضييق الفجوة الرقمية بين الدول النامية والدول المتقدمة، وهي الفجوة التي تتمثل في انخفاض متوسط عدد خطوط الهاتف وعدد أجهزة الكمبيوتر، وعدد مستخدمي الانترنت كنسبة من عدد السكان وضعف البيئة الأساسية للاتصالات والمعلومات والتنمية البشرية في هذا المجال وغيره، إلى جانب ذلك هناك التحدي المرتبط بالتحول إلى اعتبار المعلومات كسلعة بعد أن كانت تنتج في إطار المنفعة العامة، وهناك العديد من الأسباب التي أدت إلى ظهور الفجوة الرقمية يمكن إجمال هذه الأسباب في النقاط التالية[1]:

1- الأسباب التكنولوجية: تتمثل الأسباب التكنولوجيا فيما يلي:

-**سرعة التطور التكنولوجي:** تتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعدلات متسارعة في العتاد والبرمجيات وكذا تنامي عدد مواقع الويب مما يزيد من صعوبة اللحاق بها من قبل الدول النامية.

-**زيادة الاحتكار التكنولوجي:** أظهرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قابلية عالية للاحتكار سواء على مستوى العتاد أو البرمجيات فنجد أن توزيع احتكار سوق تكنولوجيا المعلومات يقتصر على عدة دول كبرى فقط..

-**الاستخدام التفاخري للتكنولوجيا:** عدد ليس بقليل من الدول النامية تتعامل مع تكنولوجيا المعلومات كمظهر حضاري فحسب، وأصبح الدافع لاقتنائها هو المباهاة الإعلامية أو الاجتماعية أكثر منه الاستفادة من المعلومات للوصول إلى المعرفة. فبعض الدول تسعى للتوسع الكمي وتهمل الجانب الكيفي إذ تعمل جاهدة على اقتناء العديد من التقنيات المعلوماتية دون وجود خطط

[1]- هشام عامر، محمد خاوي، مرجع سبق ذكره، ص06.

لتوظفيها توظيفا أمثل حيث توظف التكنولوجيا توظيفا ترفيهيا استهلاكيا لا توظيفا تنمويا فيجب استخدام التكنولوجيا المعاصرة استخداما فعالا بعيدا عن الشكلية كوسيط رئيسي لخلق المعرفة للحد من اتساع الفجوة الرقمية.

-**ضعف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات:** ضعف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات واقتصار استثمار العديد من الدول النامية للتكنولوجيا على الشراء اقتناء الأجهزة، دون الدخول الفعلي إلى مجال التصنيع، ولذلك لابد من زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحد من اتساع الفجوة الرقمية.

2- **الأسباب الاقتصادية والسياسية للفجوة الرقمية:**

هناك أسباب اقتصادية وسياسية عديدة للفجوة الرقمية من أهمها:

-**ارتفاع توطين تكنولوجيا المعلومات:** على الرغم من الانخفاض الكبير في أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمستخدم النهائي إلا أن تكلفة توطينها محليا في ارتفاع مستمر، وذلك لعدة أسباب منها ارتفاع كلفة إنشاء البنية التحتية لهذه التكنولوجيا، وارتفاع كلفة تطويرها.

-**التوزيع الغير متكافئ للبنية التحتية:** إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال معتمدة إلى حد كبير على وجود بنية تحتية قوية داخلية، ولكن توزع البنية التحتية للاتصالات توزيعا غير متكافئ بين المدينة والريف يؤدي إلى اتساع الفجوة الرقمية حيث نجد وفرة وسائل الاتصالات في المناطق الحضرية مثل توفير الخطوط الهاتفية الثابتة والمتنقلة، مقاهي الانترنت، وأجهزة الكمبيوتر، والهاتف العمومي،..الخ بالمقارنة بالمناطق الريفية أدى ذلك إلى إحداث فجوة رقمية داخلية.

-**التكتل والاحتكار:** تشهد حاليا صناعة المعلومات حركة نشيطة للتكتل من قبل الكبار مما يضيق الخناق على الصغار في كثير من المجالات إلى حد الاستعباد الامل من حلبة المنافسة.

-**ضعف الدخل الفردي:** يعتبر الدخل من الأسباب المؤدية للفجوة الرقمية فالأفراد الدول النامية دخلهم محدود بعكس الأفراد في الدول المتقدمة، وبالتالي تنشأ الفجوة الرقمية بسبب الفرق بين الدخل في الدول النامية والمتقدمة.

-**عدم تنفيذ سياسات واضحة** وحازمة بشأن مجتمع المعلومات عدم تلائم الإطار التشريعي مع متطلبات مجتمع المعلومات في كثير من البلدان يؤدي إلى اتساع الفجوة الرقمية، بينما نجد العديد من المجتمعات في الدول المتقدمة بدأت بتنفيذ سياسات واضحة وحازمة في سبيل معالجة الإهمال والأخطاء الناتجة عن الصراع المعلوماتي.

3- الأسباب الاجتماعية والثقافية للفجوة الرقمية: تتمثل في الأسباب التالية[1]:

-**تدني التعليم وعدم توافر فرص التعلم:** تدنى مستوى التعليم وعدم توافر فرص التعلم من أهم الأسباب التي تنتج عنها الفجوة الرقمية.

-**الأمية:** تعتبر الأمية من الأسباب الرئيسية المؤدية للفجوة الرقمية، فكلما ارتفعت نسبة الأمية أدى ذلك إلى اتساع الفجوة الرقمية، ومن المعلوم أن نسبة الأمية بين البالغين في عالمنا العربي تقدر ب45% وهو أعلى من المتوسط العالمي وحتى من متوسط البلدان النامية.

-**الفجوة اللغوية:** تلعب اللغة دورا رئيسيا في اقتصاد المعرفة لذلك يعد التخلف اللغوي من الأسباب الرئيسية للفجوة الرقمية ولذلك تسعى جميع الدول حاليا إلى الاهتمام بلغتها القومية خاصة فيما يتعلق بعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموما والانترنت بصفة خاصة، وتشير الإحصائيات إلى أن 78% من المواقع التي تعني بالتجارة الإلكترونية تستعمل اللغة الإنجليزية، في حين أن عديد الشعوب خصوصا في الدول الفقيرة والنامية ليجيدون غير لغتهم الأم.

---

[1]- مروى عصام صلاح، **الإعلام الإلكتروني الأسس وآفاق المستقبل**، الطبعة الأولى، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 69.

-**الجمود المجتمعي:** تتسم مجتمعات الدول النامية ضعف قابليتها للتغير لأسباب عديدة ترجع إلى منظومة القيم والتقاليد السائدة وبالتالي فهي تجد صعوبة في تقبل أي تغييرات جديدة نظر لتمسكها بهذه القيم والتقاليد.

الخلاصة:

تعتبر التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الظواهر الرئيسية المرافقة للعولمة والقوى المحرك لها، حيث أصبحت من الركائز الأساسية بالنسبة للدول من أجل النهوض باقتصاديها حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي كل الأجهزة والمعدات الرقمية التي تقوم بعملية معالجة وتخزين واسترجاع المعلومة والقيام بإرسالها عبر شبكات الاتصال، لما توفره من تقليل للتكاليف والجهد والاستغلال الأمثل للموارد والأهم توفير الوقت والوصول لأي مكان في العالم دون عناء. إن التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى بإنتقال الاقتصاد من الاقتصاد الكلاسيكى إلى الاقتصاد الرقمى الذي يعتمد على المعلومة في حد ذاتها كمورد تنافسى تحقق من ورائه المؤسسات مكانة وبعدا استراتيجيا، فمكانة هذه الاخيرة أصبحت مرهونة بما تملكه

من تسابق في الحصول على المعلومة، ولايكفي الحصول عليها بل يجب استخدامها في الوقت المناسب، لعل إمتلاك تكنولوجيا المعلومات والإتصال أولا والتحكم فيها ثانيا هي الخطوة الاولى ومعرفة كل ما هو جديد لأن أهم ميزة تميز هذا الإقتصاد الجديد المبنى على المعرفة هي الإمتلاك السريع وغير مسبوق لكل ما هو جديد.

الفصـــل الثانـي

تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقاربة حديثة لتفعيل الخدمة العمومية

تمهيد:

لقد أصبحت التحولات في أنماط الإدارة لمختلف القطاعات مسألة في غاية الأهمية وحتمية حضارية مأمولة في المجتمعات الواعدة وخاصة في الدول النامية، إن هذا التحول التنموي يستوجب عنصر السرعة والدقة والإتقان في الأداء، وتنظيم سير العمل الإداري وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالدولة، خاصة أن الإدارة الحديثة تعتمد على استخدام الأسلوب العلمي في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات واستخدام الحوافز لزيادة سرعة العمل، واستخدام طرق علمية حديثة لدراسة الوقت، وضبط أحسن الطرق لأداء الأعمال وتوحيد الإجراءات والاستعانة بالخبراء لتوفير الجو المناسب في محيط العمل ومع التقدم العلمي والتقني وظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانتشار شبكة الانترنت وبروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات العمومية، وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال وبالتالي التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، والتي ظهرت كمشروع كبير لتحديث وتطوير الإدارة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والإدارية، بما يساهم في تطور المجتمع ويمكن من إلغاء القيود المادية التي تعيق الحصول على المعلومات والخدمات. وسيتم التطرق إلى كل ما سبق من خلال هذا الفصل الذي تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: مدخل للخدمة العمومية

المبحث الثاني: آليات عصرنة الخدمة العمومية

المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة لاستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: مدخل للخدمة العمومية

الخدمة العمومية ركنا أساسيا لجميع فئات المجتمع، ونظرا لأهمية تلك الخدمات فقد سعت كل الدولة إلى تطوير أساليب تقديمها وتحسين مخرجاتها، وهو الأمر الذي ترجم عدة سياسات وبرامج في ظل الثورة المعلوماتية مما أدى إلى ضرورة إعادة النظر في أساليب تقديم الخدمات العمومية .

المطلب الأول: مفهوم الخدمة

اختلف الكتاب في تحديد تعريف الخدمة بشكل دقيق لكون قطاع الخدمات يساهم في دعم الاقتصاد ومن خلال هذا المطلب قمنا بعرض مجموعة من التعاريف المتعلقة بالخدمة.

الفرع الأول: تعريف الخدمة

تعرف "**الخدمة**" بصفة عامة بأنها مجموعة النشاطات أو المنافع غير الملموسة ولا ينتج الحصول عليها تملك أي شيء، والقصد منها إحداث التبادل لإشباع رغبات وحاجات الأفراد، وهنا يمكننا الاستعانة بتعريفي Kotler & Armstrong فقد عرفنا الخدمة بأنها "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية. فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون"[1]، كما عرفت الخدمة بأنها النشاطات غير الملموسة والتي تحقق الإشباع للرغبات، ولا ترتبط أساسا ببيع سلعة أو خدمة أخرى، كما عرفت الخدمة بأنها أعمال غير ملموسة تشبع حاجات المستهلك أو المستفيد عندما تقدم بكفاءة[2]، وعرفت أيضا الخدمة من طرف خبراء الإدارة العامة أنها: "الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة

---

[1]– حميد الطائي، بشير العلاق، **إدارة عمليات الخدمة**، ط ع، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان ،2009، ص16.

[2]– ربحي مصطفي عليان، إيمان فاضل السامرائي، **تسويق المعلومات وخدمات المعلومات**، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، 2015، ص120.

الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"[1].

الفرع الثاني: الخصائص الأساسية للخدمة:

تحديد خصائص الخدمة لم يتم إلا من خلال سلسلة من الدراسات قام بها العديد من الباحثين في مجال ، وفما يلي سنتناول أهم خصائص الخدمة:

1-اللاملموسية: تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل الإقدام على شرائها وهي بذلك تخالف المنتجات السلعية التي يمكن للمستهلك اختيار خواصها بشئ من التمعن بسبب خصائصها المادية، وهذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازمة للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص معينة، فالمسافر بالطائرة قد لا يجد الخدمة التي وعدت بها الشركة المختصة كما كان يعتقد، ومن أجل تجاوز هذه المشكلة والتقليل من المخاطرة وعدم التأكد يتوجه المستهلك إلى البحث عن العلاقة المميزة للخدمة والتي تعكس طبيعة وخصائص الخدمة[2]. وقد اقترح"Wilson 1972" إمكانية تقسيم مفهوم اللاملموسية إلى أبعد من ذلك يمكن توضحه في الجدول التالي:

---

[1]-سايح فطيمة، **الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوي الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائ**، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، 2018، ص71.

[2]- زكي خليل المساعد، **تسويق الخدمات وتطبيقاته، الطبعة الأولى**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2006، ص41.

الجدول رقم(08) : تصنيف درجة الملموسية للخدمات.

درجة الملموسية	خدمات المنتج	خدمات المستهلك
الخدمات التي تتصف بعدم الملموسية بشكل كامل وأساسي	الأمن والحماية، أنظمة الاتصالات، التمويل،	المتحف، وكلاء التوظيف، أماكن الترفيه، التعليم، خدمات النقل والسفر، والمزادات العلنية
الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة	التأمين، عقود الصيانة، الاستشارات الهندسية، الإعلانات، تصميم العبوات والأغلفة	خدمات التنظيف، التصليح، التأمين، العناية الشخصية
الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة	متاجر الجملة، وكلاء النقل، المستودعات، البنوك.	متاجر التجزئة، البيع الآلي، الخدمات البريدية، العقارات، التبرعات الخيرية

المصدر: هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات، الطبعة السادسة**، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص23.

2-عدم تماثل الخدمات (التباين): تتميز الخدمات بخاصية عدم التماثل أو التباين طالما أنها تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها وزمان ومكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف معينة (فالطبيب قد يعالج مرضاه بطرق مختلفة) أو (موظف المصرف يختلف أسلوب تعامله مع المستفيدين وفقا لظروف النفسية والاجتماعية). حيث أن الخدمة المقدمة من قبل نفس الشخص أو مقدم تتباين أحيانا. وذلك لاختلاف شخصية، مزاج الخبرة، المعرفة...الخ، لدى المقدم فعلى سبيل المثال وجود عشرة أفراد داخل المصرف وأن هؤلاء الأفراد يختلفون من حي الأمزجة، المواقف، الحاجات والرغبات والشخصية وغيرها من العوامل التي تؤثر على تقديم الخدمة المقدمة ومستوى الإشباع المتحقق منها كذلك إختلاف تأثير مقدمي الخدمات وأن هذا اختلاف في هذه العوامل يجعل من الصعب جدا تحديد مستوى معين لجودة

الخدمة المطلوبة للخدمة بشكل دقيق ومن ثم تلجأ إلى استخدام عدد من الاستراتيجيات بهدف التوصل إلى المستوى المقبول للخدمة المقدمة والحصول على رضا المستفيد[1].

3-التلازمية(عدم انفصالية الخدمات): ونعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص يتولى تقديمها، أي من الصعب أحيانا فصل الخدمات بينهما[2]، أو بمعنى آخر عبارة عن درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها فنقول أن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياسا بالسلع المادية، وتشير خاصية التلازمية في هذه الحالة إلى وجود علاقة مباشرة بين مقدم –مزود– الخدمة والمستفيد، فغالبا ما يتطلب حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها، وعلى سبيل المثال نجد حالة بطاقة التعريف البيومترية أو جواز السفر البيومتري، فهو تزامن لحظي لعملية تقديم الخدمة كما أن تواجد مقدم الخدمة وطالب الخدمة معا يؤثر على النتائج المتوقعة من الخدمة، غير أن التكنولوجيات ساعدت على توفي أساس أكثر مرونة وذات طابع لا شخصي أكبر للتفاعل[3].

4-قابلية الخدمة للتلف: قابلية الخدمة للتلف نابعة من عدم قدرتها على التخزين لذلك فإن الكميات غير المستخدمة خلال فترة العرض ستختفي للأبد، تذكرة السينما التي لا تباع هي تذكرة مفقودة لأبد، ومقعد الطائرة يستحيل تعويضه إذا لم يشترى، ولذلك فغالبا ما تفرض شركة الطيران عقوبات على تأجيل المسافرين لرحلاتهم لأنها تدرك أن الكميات غير المستخدمة أثناء عرض

---

[1]– محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، **تسويق الخدمات**، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع عماذ الأردن، 2014، ص39.

[2]–هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص 24.

[3]– العربي حجام، **دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية –آليات القضاء على معيقات البيروقراطية– دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2017–2018، ص ص105–106.

الخدمة ربما قد تكلفها أغلى من الكمية المستخدمة (متغير حسب الظروف والزمن)[1]. ولهذا يمكن التخفيف من آثار هذه الخاصية عن طريق بعض الإجراءات[2]:

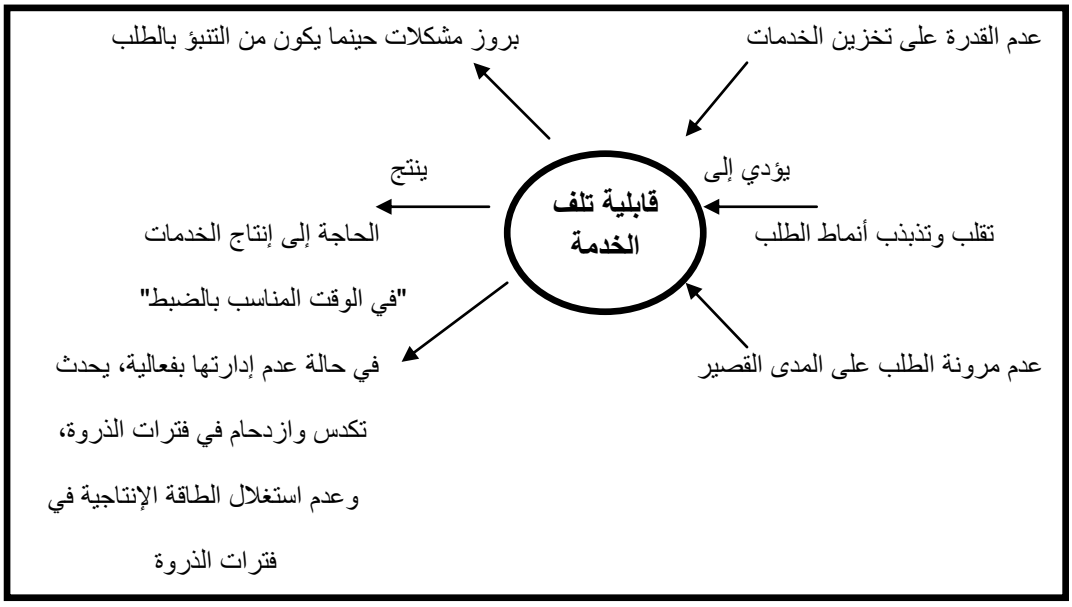
-استخدام أنظمة الحجز المسبق وذلك بهدف إدارة ومواجهة التغير في مستوى الطلب.

- تشكيل قوة عمل مؤقتة لمواجهة حالة التزايد على الطلب الخدمة.

- تطوير أساليب الخدمات المشتركة (تقديم الخدمة للجميع).

من بين مسببات وعواقب الخدمات للتلف نوضحها في الشكل الموالي:

الشكل رقم(06): يوضح مسببات وعواقب قابلية الخدمات للتلف



المصدر: العربي حجام، مرجع سبق ذكره، ص108.

5-أهمية الوقت: وقت الزبائن له قيمة وبعض الناس على استعداد لدفع سعر أعلى لخدمة أسرع وبشكل متزايد، يتوقع الزبائن المشغولون أن تكون الخدمة المتاحة في الوقت الذي يلائمهم وليس

---

[1]- عبد القادر براينيس، **التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد الاتصالات في الجزائر)**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص 116.

[2]-العربي حجام، مرجع سبق ذكره، ص107.

الوقت الذي يلائم شركة الخدمات، وكاستجابة لهذا فان عدد متزايد من الشركات يعمل على مدار الساعة.لذا فإن السرعة عادة تكون عنصرا أساسيا في الخدمة الجيدة[1].

الجدول الموالي يوضح بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وطرق معالجتها:

الجدول رقم(09): بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وأساليب معالجتها

السمات	بعض التطبيقات	بعض طرق المعالجة
عدم الملموسية	- صعوبة توفير عينات - وجود قيود كثيرة على عنصر الترويج في المزيج التسويقي - صعوبة تحديد السعر	- التركيز على القواعد - زيادة إضفاء الملموسة للخدمة - استخدام التوصية الشخصية كمدخل لبيع الخدمة - تخفيض تعقيدات الخدمة
التلازم	- تتطلب تواجد مقدم الخدمة - البيع المباشر - محدودية نطاق العمليات	- تعلم العمل في مجموعات كبيرة - العمل بسرعة - تحسين أنظمة تسليم الخدمات
الاختلاف ودعم التجانس	- تعتمد المعايير على من هو مقدمها ومتي تقدم - صعوبة التأكد من النوعية	- تدريب الموظفين (الأكفاء) - اختبار وتدريب الموظفين - توفير مراقبة مستمرة ومؤسسة
الزوال والفناء	- لا يمكن تخزينها - مشاكل التذبذب في الطلب	- أتمتة العمليات قدر المستطاع - المحاولة المستمرة لإيجاد توافق بين العرض والطلب
الملكية	- يسمح للمستهلك باستخدام الخدمة ولكن بدون امتلاكها	- التركيز على مميزات عدم الملكية مثل (توفير نظام دفع)

المصدر: هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص31.

[1]–شادي محمود الطريفي، نظام موى سويدان، باسم حسن الفقير، **تسويق الخدمات**، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، 2018، ص22.

الفرع الثالث: أنواع الخدمات

تصنف الخدمات إلى أنواع عديدة ووفق معايير مختلفة، فنجد منها ما يصنف حسب طبيعة نشاط المؤسسة الخدمية بحيث يتضمن هذا الأخير معيار تحويل المدخلات إلى مخرجات ، كما يرتكز معيار أخر متمثلا في مشاركة العميل (الزبون) ووفق هذا المعيار هناك خدمات تتطلب حضور الزبون أخرى لا تتطلب، أما من حيث درجة الاعتمادية فهناك خدمات تعتمد على الأفراد وأخرى تعتمد على الآلات، إضافة إلى نوعية العلاقة بين المؤسسة والعميل ، أما من حيث جهة تقديم الخدمة فنجد أن هناك خدمات تقدم من طرف الجهات العامة وأخرى تقدم من الجهات الخاصة، إضافة إلى طبيعة العرض والطلب للخدمات المقدمة، ويمكن تلخيص أنواع الخدمات حسب المعايير في الجدول التالي[1]:

الجدول رقم (10): أنواع الخدمات

التصنيف	أنواع الخدمات
حسب طبيعة نشاط المؤسسة	خدمات ملموسة، خدمات غير ملموسة.
حسب مشاركة العميل	خدمات تتطلب حضور العميل، خدمات لا تتطلب .
حسب درجة الاعتمادية	خدمات تعتمد على الأفراد، خدمات تعتمد على الآلات
حسب العلاقة بين المؤسسة والعميل	خدمات منتظمة، خدمات متقطعة
حسب جهة تقديم الخدمة	خدمات تقدم من مؤسسات عامة، خدمات تقدم من مؤسسات خاصة
حسب أهداف مقدمي الخدمة	خدمات تهدف إلى تحقيق ربح، خدمات لا تهدف إلى تحقيق الربح
حسب طبيعة العرض والطلب	خدمات حسب العرض والطلب، خدمات حسب تقلبات الطلب

المصدر: زعرور نعيمة، **"أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة، دراسة حالة اتصالات الجزائر –وكالة بسكرة"**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2014–2015، ص61.

[1]– لكحل محمد، مرجع سبق ذكره، ص90.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات من طرف الجهات الإدارية، ومن خلال هذا العنصر سنتطرق لتعريف الخدمة العمومية مركزين على الكيان المؤسسي ومعرفة الأطراف الفاعلة في إدارتها وكذا أنواع وأهمية الخدمة العمومية.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

تعددت تعريفات الخدمة العمومية، فهناك من عرفها بأنها "النشاطات والخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها، نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة، ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام[1]، كما عرف الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة :" تعني عبارة الخدمة العامة، أي نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"[2].

يمكن توضيح أهم المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية وفق الجدول الموالي:

الجدول رقم (11): مفهوم الخدمات العمومية

الطبيعة الأساسية والحيوية أو الإستراتيجية للخدمات العمومية	فهي إما أنها تتعلق بخدمات ذات طبيعة أساسية وحيوية من حيث الاحتياج، أو أنها تتعلق بخدمات في جوانب ترمي الدولة من خلالها إلى تحقيق أهداف ذات طبيعة إستراتيجية كلية.
ارتباط تقديم الخدمات العمومية غالبا بتكلفة مالية عالية	هذه السمة ترمي بظلالها على الأبعاد المختلفة لجهود التطوير الممكنة في تقديم تلك الخدمات.

[1]– سناء بلقواس، **التدريب كمدخل لتنمية أداء الموارد البشرية في المؤسسات العمومية الإدارية وتحسين الخدمات العمومية**، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد السابع، سبتمبر، 2015، ص268.

[2]– عبد العالي حاحة، امال يعيش تمام، **أثر الإهمال الوظيفي على أداء الخدمة بالمرافق العامة**، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد الخامس عشر، سبتمبر، 2017، ص147.

تشير بعض الكتابات للطبيعة الاحتكارية الحكومية	باعتبار أن الوحدات الحكومية هي فقط التي تقوم بتقديم الأنواع من الخدمات ولكن ما تجدر الإشارة له أن صفة الاحتكارية هنا غير دقيقة بشكل المطلق، فالاحتكارية في حالة الوحدات الحكومية الخدمية ليست حالة معينة أو مستهدفة، ابتداء من قبل تلك الوحدات بقدر ما هي نتيجة للطبيعة الإستراتيجية لدورها، وضعا في الاعتبار محدودية بدائل الاضطلاع بهذه الخدمات خاصة في الدول التي هي في طور النمو.
اتساع إطار المسؤولية الاجتماعية الذي يحيط بالخدمات العمومية وبتقديمها	حيث أن الوحدات التي تقوم بتقديمها فضلا عن كونها مؤسسات غير هادفة للربح، فهي تضطلع بتقديم تلك الخدمات كمنافع عامة، بدء من التخطيط لها وحتى متابعة وتقييم أدائها، وفي إطار اعتبارات كلية ترتبط بشكل عضوي بدور الدولة بأبعادها المختلفة.

المصدر: بن عبد الله أسماء، **استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار) دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر**، مجلة وحدة البحث في التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد02، 2017، ص186.

الوصول إلى تحقيق الإدارة الالكترونية وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة بهدف إيصال الخدمات للمواطن والعميل وزيادة التأثير الايجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية عاليتين، هي غاية أساسية من الصعب الوصول إليها بمفهومها العميق[1]، وبالحديث عن الإطار القانوني للخدمة العامة في الجزائر فإن المشرع لم يقوم بتقديم تعريف واضح ولكن ينعكس ذلك ضمنيا في كثير من النصوص

[1]– بن عبد الله أسماء، مرجع سبق ذكره، ص186

واللوائح مع الإقرار أن المفهوم يحتوي على العديد من المعاني، وعليه فإن مفهوم الخدمة العامة في سياق المؤسسات الجزائرية يمكن أن يغطي المعاني التالية[1]:

-المعنى المؤسسي والذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة.

-المعنى القانوني والذي ينطوي عمى تطبيق القانون العام.

-المعنى الاجتماعي والذي يشير إلى مفهوم التضامن والتماسك الاجتماعي.

-المعنى الاقتصادي المتمثل في إنتاج السلع العامة وتخصيص الموارد وتقييم النتائج.

ويركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العمومية على محورين[2]:

المحور الأول: الخدمة العامة كعملية: حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

-**الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.

-**الموارد:** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس

---

[1] -Mehamed Chérif Belmihoub, **Rapport sur Les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens**, Cas de l'algérie ,Algérie ,Avril 2004 , p05.

[2]- بن أم السعد فتيحة، يحياوي نعيمة، **دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحكومة الإلكترونية**، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد04، العدد 11، تشرين الثاني، 2014، ص07.

على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

-**المعلومات:** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

المحور الثاني: الخدمة العامة كنظام: انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي[1]:

-**نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة :** وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

-**نظام تسليم الخدمة:** وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

ويتضمن مفهوم **الخدمة العامة كنظام** شكلين:

-خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

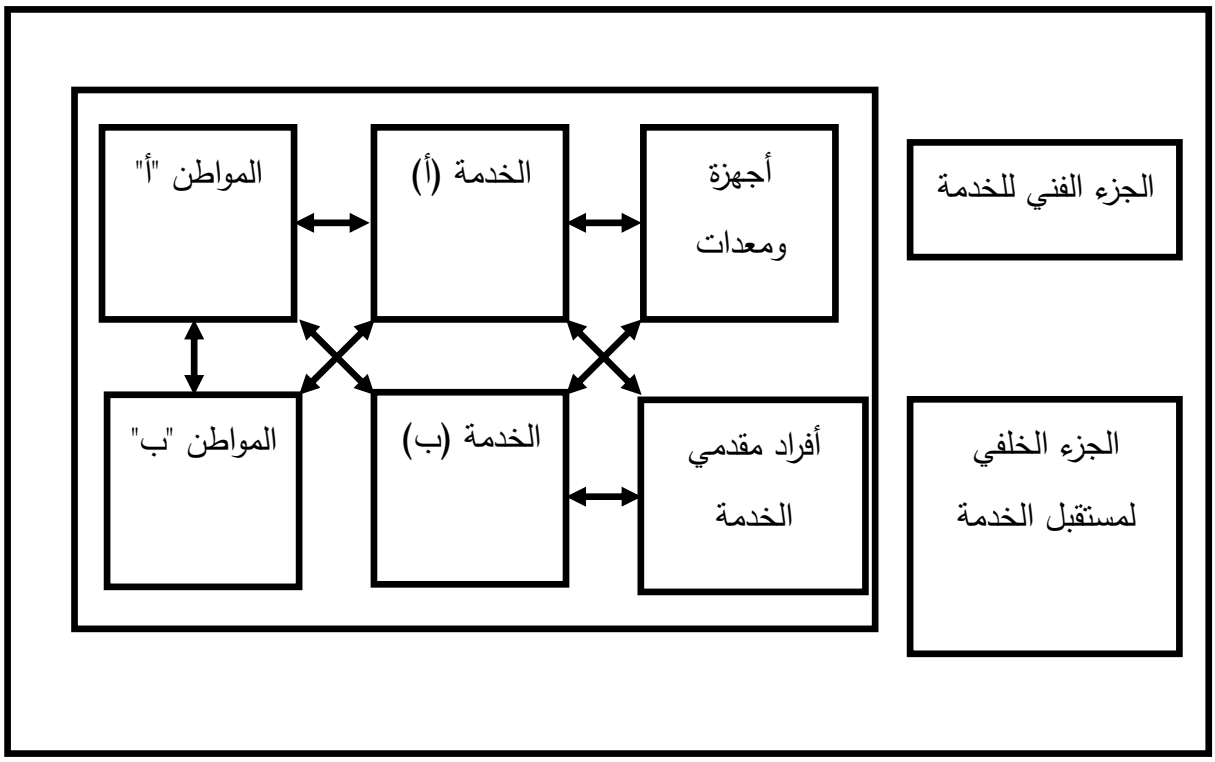
-خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة ، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

---

[1]- عطار نادية، **التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام- التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه-**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المالية العامة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان،2015/2014، ص57.

من خلال ما سبق يمكن توضيح الخدمة العمومية كنظام وفق الشكل التالي:

الشكل رقم(07): الخدمة العمومية كنظام



لقد أدت التطورات الاقتصادية والاجتماعية إلى تعدد متطلبات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كما وكيفا، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنواع عديدة من الخدمات التي أقرتها الدولة من أجل تحقيق وإشباع حاجات الأفراد[1].

1-نظم الخدمة العمومية: يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية إلى نظامين[2]:

1.1- نظام الخدمة العمومية المفتوح: حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى وظيفة على أنها مهمة مجتمعية يتم إعدادها الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات

[1]- العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص11.

[2]- سدي عمر، برادي أحمد، **دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري**، مجلة آفاق علمية، العدد03، 2019، ص174.

العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة، ويمتاز نظام الخدمة العمومية المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في:

-**البساطة:** حيث لا تبذل المؤسسات العمومية أي جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، وتحمل نفقات هذه الإعداد.

-**مرونة النظام:** تترجم حرية الإدارة في التخلي وإلغاء وظيفة معينة التي لم تعد الحاجة إليها، كما يمنح هذا النظام هامش حرية للموظف للبحث عن وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله واستعداداته.

- **اقتصاد النظام:** حيث يتم التعين في الوظيفة وفق احتياجات العمل، بالإضافة إلى الانفتاح على المجتمع وعدم تميز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

2.1- نظام الخدمة العامة المغلق: هذا النظام غالبا ما تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناءه بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، ويرتكز نظام الخدمة العمومية المغلق علي محورين هما:

-**قانون الموظفين:** هو عبارة عن مجموعة قواعد قانونية محددة لمختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون عن غيرهم من الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية والإجازات والمنافع المادية، كما يحدد كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف.

-**حياة مهنية متميزة:** إذا كان النظام المفتوح للخدمة العمومية يسمح بالتحاق الفرد من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المغلق يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل،

استنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة، وما يمكن أن يقدمه طوال حياته المهنية من خلال أدائه لوظائف كثيرة[1].

2-أنواع الخدمة العمومية: هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها (خدمات ضرورية لأفراد المجتمع، خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية وخدمات رأسمالية مكلفة التي لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة)، فحسب هذا التقسيم يمكن إدراج أنواع الخدمات العمومية كالتالي[2]:

1.2- تقسيم الخدمات حسب درجة تعقد إجراءات الحصول وتتمثل في:

-**الخدمة العامة البسيطة** :وهي الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز واحد، مثلا لحصول على شهادة السوابق العدلية، حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد والحصول على النتيجة من نفس المكان.

-**الخدمة العامة المركبة** :وهي مجموعة مركبة من الخدمات البسيطة، تمثل بمجموعها القيمة النهائية للمواطن، مثل ذلك خدمة تسجيل الزواج، والتي تحتاج إلى خدمات بسيطة مختلفة كالتالي: (الحصول على وثيقة إثبات هوية للزوج والزوجة، الحصول على وثيقة إثبات من الحالة المدنية،الحصول على وثيقة إثبات هوية للزوج والزوجة، الحصول على فحص طبي وإصدار وثيقة الزواج). وعادة ما تكون الخدمة المركبة مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد.

---

[1]- مهدي مراد، يحياوي نصيرة، **الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية-دراسة حالة بريد الجزائر**-، الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد03، 2017، ص266.

[2]- سعد الله رشيد، قاشي خالد، **دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي -دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة-**، مجلة الإستراتيجية والتنمية، العدد06، 2020، ص184.

2.2 –تقسيم الخدمات العامة وفق النوع والتي تتمثل :

–خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية.

–خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي :كالتعليم، الصحة، المساعدات.

–خدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي تسهم في تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاتها الأساسية **في** مجال النقل، الاتصالات، الطاقة... الخ التي تهدف بشكل مستمر إلى إشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع.

وخلافا على هذا التقسيم المعطى، هناك تقسيم أخر للخدمات العامة وذلك حسب نوع القطاع الذي تنتمي إليه وذلك حسب الجدول الأتي:

الجدول رقم (12): يوضح أمثلة القطاعات التي تتدخل فيها الحكومة ونماذج خدماتها

القطاع	نموذج النشاط	أمثلة الخدمات
القطاع الاقتصادي	- البنوك المركزية - تشجيع الصادرات - تنظيم التجارة والمؤسسات التجارية - حماية المستهلك - توقيع ومتابعة الاتفاقيات التجارية	- تسجيل المؤسسات - جباية الضرائب - إيجاد أسواق خارجية - تسجيل براءات الاختراع والعلامات التجارية
القطاع التعليمي	- افتتاح وإدارة المدارس والمعاهد والجامعات - وضع المناهج التعليمية - تدريب المعلمين والمعلمات - مراقبة المدارس الخاصة	- تصديق إفادات وشهادة النجاح - تسجيل المدارس الخاصة - تسهيل وإعطاء القروض والمنح التعليمية - نشر الاختصاصات المطلوبة محليا وخارجيا
القطاع الاجتماعي	- الماء والكهرباء - النقل والمواصلات العامة	- جباية فواتير الماء والكهرباء - نشر المعلومات السياحية

والخدماتي	- السياحة والتسويق	- تسهيل حركة المتسوقين - توزيع المنح والمساعدات الاجتماعية
القطاع العسكري والأمني	- حماية حدود البلاد - مكافحة الجريمة والمخدرات - المخابرات وامن الدولة	- نشر أسماء المطلوبين جنائيا - إصدار السجلات العدلية
القطاع الصحي والدواء	- بناء المستشفيات - إدارة السياسة الصحية - إدارة حملات الصحية الوقائية - ترشيد استهلاك الدواء	- إصدار بطاقة المواطن الصحية - توزيع المنشورات الصحية - لوائح الدواء المعتمدة

المصدر: العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص13.

النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هذا الربح في هذه المشروعات تؤديه الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة وإنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات[1].

الفرع الثالث: أهمية الخدمات العمومية

موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة والحيوية التي نالت وما زالت تنال اهتماما من قبل العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال فمما لا شك فيه أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها وبغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي، سوف تتوقف على حجم

[1]- لامية طالة، **الإدارة الالكترونية وعصرنة الخدمة العمومية: خيار استراتيجي للإصلاح الإداري**، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد02، 2020، ص40

الخدمات العامة المقدمة ومستوى جودة تلك الخدمات والذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك ومستوى الأداء داخل هذا القطاع، ولذلك فإن أهمية الخدمة العمومية تتلخص في ما يلي[1]:

1- الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع: فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء والسكن، محيط نظيف...الخ لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

2-الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن: حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.

3- تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي : إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده، والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية: العمل، السكن، الرفاه الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية واستمراريتها في تقديمها لعموم المجتمع.

---

[1]- غنية نزلي، **دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية**، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جانفي، 2016، ص182.

4-مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع: كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا ترتكز على مستوى الدخل والناتج القوميين ومعدل دخل الفرد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها فالدول وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

المطلب الثالث: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

ترتكز عملية تقديم الخدمات العمومية على مجموعة من القيم الأساسية وذلك من أجل إشباع الحاجات للإفراد، ومن خلال هذا العنصر نتطرق إلى أهم المبادئ الداعمة في تقديم الخدمة العامة.

الفرع الأول: معايير تميز الخدمة العمومية

من خلال نتائج الدراسات التي خلص إليها في مجال المناجمنت العمومي، أكدوا أن عمليات التسيير نشاطات الخدمة العمومية ترتكز على مجموعة من القيم والمبادئ تتمثل فيما يلي:

1-معيار المساواة: يعبر عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الجزئي، فهو يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة.

2-معيار الاستمرارية: هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقي العام للموطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة ولذلك يتعين على

الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في الخدمات .

3-معيار التطور: يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثلا إدخال البطاقات البيومترية في حالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحسابية بالنظم الآلية الحديثة، والتحديث[1].

4-معيار الشمولية: انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين.

5-معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال الاتصالات، التعليم، الصحة، الأمن وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه هذه الخدمات تجعل وتنمية أكثر فعالية.

6-معيار التضامن: الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيرا عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش (الفئات

---

[1]- ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، **البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الالكتروني**ة، مجلة المالية والأسواق، العدد02، 2015، ص101.

المعوزة)، مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة، مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة[1].

الفرع الثاني: الطرق العامة لتسيير المصالح التي تقوم على تقديم الخدمات العمومية

الطرق العامة لتسيير المصالح التي تقوم على تقديم الخدمات العمومية فتكون على الشكل التالي[2]:

1-التسيير المباشر: الجماعات المحلية تسير خدماتها عن طريق مصالحها أو عبر مؤسسة عمومية، وفي التسيير المباشر يمكن تمييز ثلاثة طرق للتسيير حسب مستوى استقلاليتها عن الجماعات المحلية:

-**الاستغلال المباشر البسيط:** بهذه الطريقة يعتبر تسيير الخدمة تابع للجماعة المحلية ماليا وإداريا وهي خاصة بالخدمات العمومية ، تكون إيراداتها ونفقاتها مدرجة ضمن ميزانية الجماعات المحلية.

-**استغلال مباشر يمتاز باستقلال مالي:** تقوم على أساس هيئات لتسيير مستقلة عن الجماعات المحلية، وتحتفظ هذه الأخيرة بسلطة القرار، أما تكاليف المصلحة فتدرج ضمن الميزانية ملحقة.

-**استغلال مباشر يمتاز بالاستقلال المالي والشخصية المعنوية:** وهذا عن طريق مؤسسة عمومية مستقلة قانونيا وماليا عن الجماعة المحلية، تسير عن طريق مجلس إدارة ، تعتبر ميزانيتها مستقلة وغير ملحقة بميزانية الجماعات المحلية وتخضع لقواعد المحاسبة العمومية.

---

[1]- عدمان مريزق، مرجع سبق ذكره، ص19.

[2]- بومدين حسين، أوجامع إبراهيم، **تعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين من أجل تحسين الخدمات المحلية**، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث، ديسمبر، 2013، ص191.

2-التسيير الغير مباشرة: يمكن تميز طريقتين هامتين:

-**الصفقات العمومية:** وهي عقد توريد (أشغال، مواد، خدمات...الخ) يبرم بين الجماعات المحلية ومؤسسة تقوم بكامل الخدمة العمومية أو بجزء منها (خدمة إدارية أو صناعية أو تجارية)، والمؤسسة تحصل في مقابل ذلك على مردود (ثمن الخدمة).

-**تفويض الخدمة العمومية:** هو عقد تقوم بموجبه الجماعات المحلية بتفويض أحد الشركاء، باستغلال الخدمة، وهذا تحت رقابتها ويحصل المفوض على مقابل من المرتفق نتيجة استفادته بطريقة مباشرة من الخدمة.

الفرع الثالث: الصعوبات التي تواجهها الخدمة العمومية

تلقى الخدمة العمومية في كثير من الدول من جملة من المشكلات التي تؤدي إلى تدني نوعية الخدمة العامة المقدمة للمواطنين، وتتمثل مشكلات الخدمة العمومية فيما يلي[1]:

-البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى تعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة، بالإضافة إلى الروتين الناتج عن الالتزام الصارم باللوائح المنظمة للخدمة والقوانين العامة.

-تدني مستوى أداء مقدمي الخدمات لعدة أسباب نذكر في مقدمتها عدم التدريب المستمر والافتقار للدافعية والتحفيز في العمل، كما نلمس افتقارهم للمهارات السلوكية الخاصة بالتعامل مع المواطنين.

-عدم ملائمة بيئة العمل المادية المحيطة بالعاملين في المرافق العامة.

-استغلال الموظف للوظيفة العامة لإشباع حاجات شخصية كالنفوذ والتسلط.

- تفشي ظاهرة الواسطة في أداء الخدمة العامة.

---

[1]- صليحة رقاد، **"تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : افاقه ومعوقاته -دراسة ميدانية بمؤسسة التعليم العالي للشرق الجزائري"**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر ،2014/2013، ص ص 9-10.

-غياب الاتصال بين الإدارة والمواطنين، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من خدمات وبين ما يتوقع المواطنون نحو هذه الخدمات.

المبحث الثاني: آليات عصرنة الخدمة العمومية

بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهرت مصطلحات جديدة ،ومن بين هذه المصطلحات الحكومة الالكترونية التي تعتبر من أهم الأدوات المساعدة على حسن تقديم الخدمة للمواطنين على جميع المستويات، كما أصبحت أحد الوسائل المستعملة في تحسين الخدمة العمومية من أجل كسب رضا المواطنين.

المطلب الأول: أساليب عصرنة الخدمة العمومية

مع بروز العصر الرقمي والتحولات الرقمية تم الاعتماد على تقنيات وأساليب رقمية حديثة التي عملت على الانتقال من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الإلكتروني لتقديم الخدمة العمومية، وتعود أهمية عصرنة الخدمة العمومية في الإدارات الحكومية لما يصاحب ذلك من تطوير كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية وتبسيطها من أجل تحقيق التميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري بغية توفير الوقت والجهد والمال.

الفرع الأول: مفهوم العصرنة ومتطلباتها

يرتبط مفهوم عصرنة الخدمة العمومية بعدة ممارسات وسياسات مختلفة منها تخفيض تكاليف عمل المصالح الإدارية، وتدعيم النجاعة العمومية، وكذا تبسيط الإجراءات، مما يؤدي إلى تقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية، فالعصرنة هي وضع العميل في مركز استراتيجيات المنظمة بغرض محاولة تأليفه، وكل عميل له أشكال متعددة تنتج من استعماله للخدمة فهو في نفس الوقت[1]:

[1]– أحمد بن يوسف، **دور التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية،** أطروحة دكتوراه علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلى، الشلف، 2017، ص103.

-فرد مستهلك يرغب في تعظيم منفعته الذاتية.

-مرتفق يرغب في ضمان حقه في الوصول إلى السلع والخدمات الأساسية.

- مواطن يريد تثمين الرابطة الاجتماعية والالتحام مع الأرض والتنمية المستدامة.

العصرنة هي عملية التكيف مع التحولات من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلي خدمات، قصد مواكبة التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية، لتحقيق رضا الموظف وبلوغ جودة خدمة المنتج[1]، ترتبط العصرنة بمستويين من التحليل، مستوى قيمي له علاقة بفلسفة العمل وإطار العلاقة من مقدم الخدمة والمستفيد، ومستوى عملياتي تشغيلي يرتبط بتوظيف الأدوات والتقنيات الحديثة في التسيير حيث نجد[2]، **ضمن المستوى الأول** تستوجب العصرنة أن تؤدى الخدمات العمومية في إطار الشفافية، وذلك بأن تطلع الإدارة المواطنين بكل القرارات التي التي تمس شؤونهم العامة..

-تهدف العصرنة باعتبارها عملا دائما متواصلا إلى ضمان خدمة عمومية ذات جودة وبأقل التكاليف، وتسعى إلى تحديث إطار العلاقات مع المواطن والقطاع الخاص.

-تقتضي العصرنة تكوينا اجتماعيا سلوكيا فعالا يسعى إلى تحقيق مناخ تنظيمي متماسك تتوفر فيه الهياكل التنظيمية المشجعة على المشاركة في الأهداف والقرارات.

وضمن مستوى الثاني: تطوير التقنيات المستخدمة في التسيير فإن العصرنة تعمل على:

-توظيف تقنيات التسيير الحديثة في تسيير المورد البشري.

-اعتماد مؤشرات للتسيير الفعال.

---

[1]- ياحماوي عبد الله، **سبل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة في الجزائر**، مجلة القانون والمجتمع، العدد02، 2019، ص323.

[2]-أحمد بن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص104.

-التخفيف من الهياكل الإدارية، وتطويرها بما يحقق المرونة والتكيف.

-إنشاء شراكة بين القطاعين العام والخاص، حيث يقوم الطرفان بإبرام عقود طويلة الأمد من أجل تصور وإنجاز واستغلال مشاريع إدارية عمومية، مع تدقيق التكاليف وضبط مواعيد إنجاز العمليات لكي تتحقق الجودة والتميز في الأداء بالجهاز الحكومي لابد أن تتوفر جميع عناصر التنمية ممثلة في الرؤية، الأهداف، التخطيط القيادة، الإدارة، فريق العمل، التأهيل والتدريب، المشاريع، التسويق الإنتاجية، الاستمرارية، المتابعة والمرونة، وغيرها، ومن المتطلبات الأساسية لتحقيق العصرنة فتتمثل فيما يلي:

الجدول رقم (13): متطلبات العصرنة

متطلبات العصرنة	
ضرورة إحداث تغييرات موازية في الفلسفة الإدارية المتبعة	- التحول من التركيز على الالتزام الحرفي باللوائح والتعليمات إلى التركيز على النتائج المحققة. - زيادة حرية مديري الوحدات الحكومية في اتخاذ القرارات المختلفة مع الرقابة والمساءلة عن الأداء المحققة.
توافر الدعم السياسي ومساندة الإدارة العليا وذلك من خلال	- استصدار التشريعات والقوانين الملزمة للتطوير والعصرنة. - مساندة أعضاء الحكومة ممثلين في الوزراء وكبار المسؤولين لعملية التطوير. - دعم المدراء التنفيذيين بالوحدات الحكومية لعملية العصرنة.
خلق الرغبة والدافع للتغيير لدى الأفراد الذين يشاركون في عملية التطوير وذلك من خلال:	- إجراء برامج تدريبية لرفع مستوى كفاءة هؤلاء الأفراد وتأهيلهم للتعامل مع النظام الجديد. - تهيئة العاملين ثقافيا لاستقبال هذا التغيير من خلال إقناعهم بأهمية النظام الجديد وتوعيتهم بالمزايا والمنافع التي سوف تترتب عليه مقارنة بالنظام الحالي.

	- وضع نظام ملائم للحوافز والمكافآت لتشجيعهم على المضي في عمليات التطوير.
وضع إستراتيجية إعلامية للتعريف بأهداف ومتطلبات عمليات التطوير والترويج لها من خلال	- نشر المقالات بالمجلات والصحف والجرائد. - إصدار الكتيبات وتوزيعها على الوحدات المعنية بعملية التطوير. - إقامة الندوات والمؤتمرات العلمية. - عقد الدورات التدريبية وإقامة ورش العمل
البنية التشريعية والتي تعتبر الحاضن الشرعي لأي عملية إصلاحية والتي تتمثل فيما يلي:	- إجراء دراسات معمقة للتشريعات الأساسية والفرعية بهدف مواءمتها وتبسيطها وصياغتها بلغة واضحة وبسيطة. - مراجعة التشريعات القائمة وتحليلها لمعرفة ملاءمتها لمبادئ الإدارة الحديثة في مجال التوظيف والأداء والتقييم والتعويضات والتدريب. - إعداد دليل قواعد على مستوى كل وزارة يتضمن التشريعات والأنظمة والإجراءات المرجعية وإتاحته للموظفين والمواطنين. - تخفيف المركزية الإدارية وتعميق نهج اللامركزية، وما يتطلبه ذلك من إعادة النظر في القوانين والأنظمة الداخلية، مع اعتماد الهياكل التنظيمية الأفقية بدلا من الهياكل الهرمية. - التأكيد على قيم النزاهة والشفافية ومكافحة الفساد، وإيجاد آليات للمساءلة الداخلية والخارجية، وإصدار منظومة قوانين فاعلة لمكافحة الفساد.

المصدر: بن يوسف أحمد، مرجع سبق ذكره، ص ص114-115، بالتصرف.

تتطلب العصرنة الانسجام في البرامج الحكومية ووضع حد لمصادر تبذير الموارد وهذا ما يمكن من الوصول إلى مرونة على مستوى الإدارة العمومية وخاصة في ما يتعلق بتقليص الهياكل وحصر المهام ومساءلة المسيرين والمسؤولين عن النتائج والأهداف المسطرة لهم مسبقا، كما تقتضي العصرنة التخطيط لاحتياجات المواطنين بشكل منسجم وعملي مبني على الجودة والتكاليف، ولذلك على الحكومة أن ينصب جهدها في[1] :

[1]-أحمد بن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص115.

-تكييف حركة الموظفين حسب الاحتياجات للخدمات العمومية، عن طريق المعرفة الدقيقة للاحتياجات الحالية والمستقبلية، وتحديد الأهداف الواقعية في مجال العمل، وتكييف أداء الموظفين بواسطة تحسين التكوين وعصرنة إطار تسيير الموارد البشرية خصوصا في ما يتعلق بآلية تنظيم وإجراء مسابقات التوظيف.

-ضمان الاستخلاف ونقل المعارف.كميا وكيفيا وتكوين احتياطيات للمترشحين المؤهلين، وتحديد استراتيجيات لنقل المعارف والخبرات والاستفادة من جميع الخبرات بما فيها خبرات المتقاعدين.

الفرع الثاني: قنوات تقديم الخدمة العمومية المعاصرة

يختلف مفهوم خدمات عامة جديدة، عن منهجيات الخدمات العامة التقليدية من حيث تركيزها على المواطن وعلى تعزيز الصالح العام من خلال تصميم الخدمات وتوفيرها بصورة شاملة، ويتم التركيز على كفاءة الخدمات وخدمة المتعاملين والابتكار معيارا مقبولا، بهدف توفير خدمات أفضل، فتحت هذه المنهجيات الجديدة في الإدارة العمومية منذ وقت قريب، الطريق أمام الكثير من أساليب الحكومة في "الحقبة الرقمية" في توفير الخدمات العمومية أكثر كفاءة وشمولا وبأقل تكلفة[1].

1-قنوات تقديم الخدمة العمومية: تعتبر قنوات تقديم الخدمة وسيلة تواصل بين الأفراد والجهات الحكومية ويتم تقديم الخدمات عبر قنوات مختلفة ويعتبر بعضها قنوات تقليدية تتطلب الحضور الشخصي للفرد لإنجاز الخدمة المراد الحصول عليها، وقنوات أخرى ذكية يتم تقديمها من خلال

[1]- أفاق الخدمات الحكومية في العالم العربي، **سلسلة بحوث القمة الحكومية**، فبراير 2014، متوفر على الوقع، https://www.mbrsg.ae/getattachment ، ص24، تاريخ الإطلاع 2018/11/28، على الساعة 13:36

استخدام الأجهزة الذكية[1]، وتمثل القنوات التي تربط بين الجهات الحكومية والأفراد نقطة التواصل الأساسية، وعليه يتوجب على الجهات عرض الخدمات والمعلومات في قنوات التواصل المختلفة وضمان تفعيل جميع قنوات التواصل مع الأفراد، وذلك لترك حرية الاختيار للأفراد الوسيلة أو القناة المفضلة للحصول على المعلومات أو التواصل مع الجهة المتاحة[2]، ومن خلال الشكل الموالي الذي يوضح قنوات تقديم الخدمات وهي كتالي:

الشكل رقم(08): تصنيف قنوات تقديم الخدمة



المصدر: **دليل تعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها**، الإصدار الثاني 2016، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، إمارة أبو ظبي، متوفر على الموقع، https://www.ecouncil.ae/Publications ، ص08، تاريخ الإطلاع 2018/11/28، على الساعة 15:30.

[1]- **دليل تعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها**، الإصدار الثاني 2016، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، إمارة أبو ظبي، متوفر على الموقع https://www.ecouncil.ae/Publications ص08. بتصرف

[2]- **دليل التواصل وتوعية المتعاملين**، الإصدار الأول، 2016، حكومة أبو ظبي، ص07. بتصرف

2-التحول نحو تطبيقات المكتب الحديث: يقصد بالتطبيقات المكتبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال استخدام الآلات والأجهزة التكنولوجية الحديثة في أداء مهام كانت عادة ما تؤدى عن طريق البشر، وذلك بغرض انجاز العمل بشكل أكثر سرعة ودقة، وتصطلح عليها بعض الكتابات بأنظمة تجهيز المكاتب، أو أتمتة المكاتب أو المكتب الآلي أو الإلكتروني.

فيما يلي عرض لأهم التطبيقات المستعملة في المكتب الحديث وهي على النحو الأتي[1]:

1-البريد الإلكتروني: يعتبر البريد الإلكتروني من أقدم تطبيقات الانترنيت، تقوم على توفير صندوق بريدي لكل مشترك، ويشكل هذا الأخير مساحة مخصصة بين القرص الصلب في أحد الحواسيب المزودة على شبكة الانترنيت، تحمل عنوان المشترك وتحتفظ له رسائله الإلكترونية.

2-البريد الصوتي: يشبه البريد الإلكتروني ولكن يستخدم الصوت في نقل الرسائل بدلا من الكتابة ويتم ذلك عن طريق توجيه الرسالة إلى الطرف أخر، ويتطلب ذلك وجود حاسب له القدرة على تخزين الرسائل الصوتية على هيئة رقمية، ثم تحويلها إلى رسائل صوتية عند استرجاعها.

3-التنظيم الإلكتروني للمواعيد: باستخدام الشبكة في التخزين واسترجاع جدول المواعيد والارتباطات الخاصة بالمدير، ويمكن النظام من إدخال مواعيد جديدة مع إمكانية مراجعة المواعيد.

4-خدمات المعلومات المرئية: ويقصد بها إمداد المعلومات بطريقة مرئية في حالات مختلفة مثل تقديم معلومات عن أسعار الأسهم، العملات، مع إمكانية إستخدام البريد الإلكتروني لذلك.

الفرع الثاني: ملامح عصرنة الخدمة العمومية في الإدارات المعاصرة:

يختلف مفهوم الخدمات العمومية الجديدة عن منهجيات الخدمات التقليدية من حيث تركيزها على المواطن وعلى تعزيز الصالح العام من خلال تصميم الخدمات وتوفرها بصورة شاملة،

[1]- لكحل محمد، مرجع سبق ذكره، ص112.

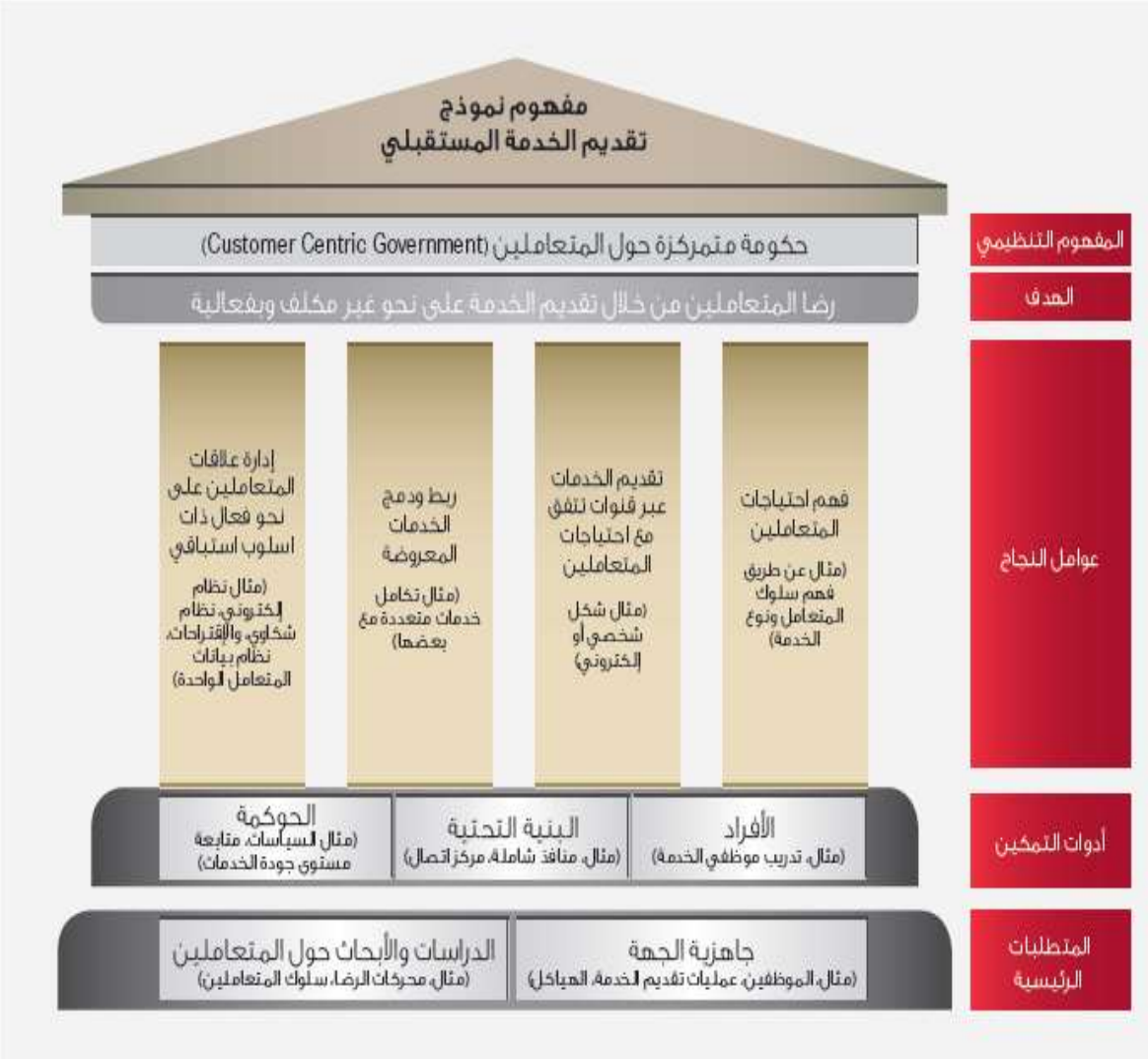
وتحقيق هذا الهدف هو التركيز على كفاءة الخدمات العمومية وخدمة المواطنين بطرق أفضل وأسرع، ومن أجل تحقيق النموذج المستقبلي لمفهوم الخدمات العمومية لابد من الابتعاد عن الخدمات المركزة ذات العمليات البيروقراطية البطيئة، والتركيز على الخدمات المبسطة والسريعة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة[1].

ويهدف نموذج الخدمات المستقبلية التي جرى تطويره من تمكين الجهات الحكومية من الانتقال أو التوجه من الحكومة التقليدية إلى الحكومة متمركزة حول المتعامل من خلال استخدام أفضل الممارسات الدولية. إن المؤسسات ذات الأداء الفعال في مجال خدمة المتعاملين هي التي عملت على إعادة تصميم النموذج التشغلي من أجل تعزيز أهمية تصميم وتقديم الخدمات للمتعاملين[2]. والشكل الموالي يوضح النموذج المستقبلي لتقديم الخدمة:

[1]– العربي حجام، مرجع سبق ذكره، ص115.

[2]–نفس المرجع أعلاه ، ص115.

الشكل رقم(09): النموذج المستقبلي لتقديم الخدمة



المصدر: <u>دليل خدمة المتعاملين حكومة أبو ظبي</u>، الطبعة الثانية، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، إمارة أبو ظبي، 2015، ص10. متاح على https://www.ecouncil.ae/Publications

من أهم ملامح التحول المنشود في الخدمات العمومية الذي يتوقعه المواطنين ، نوضح أهمها[1]:

-السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت.

-ترشيد وخفض التكاليف ضمن مفهوم إداري معاصر هو الريادة في "إدارة التكاليف".

-تحسين الجودة ضمن فكر إداري جديد هو فكر إدارة الجودة الشاملة.

[1]- عدمان مريزق، مرجع سبق ذكره ، ص- ص،27-28.

-الارتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهي المستوى الأفضل بالنظم المماثلة بالخارج ضمن توجه إداري جديد هو مفهوم المقارنة المرجعية أو السعي للارتقاء لمستوى المنافس النموذجي.

-استبدال أسلوب الإدارة الورقية التقليدي الذي يحفل بأكداس الملفات والأوراق والأدراج والدواليب بأسلوب الإدارة الالكترونية ضمن نسق الحكومة الالكترونية الرشيقة.

-استبدال الهيكل الهرمي -تدريجيا- بهيكل مفلطح تقل فيه مستويات الإدارية ويقل الوقت المستغرق في الاتصالات الصاعدة والهابطة، ومن ثم تقل فترات معالجة طلبات الخدمة.

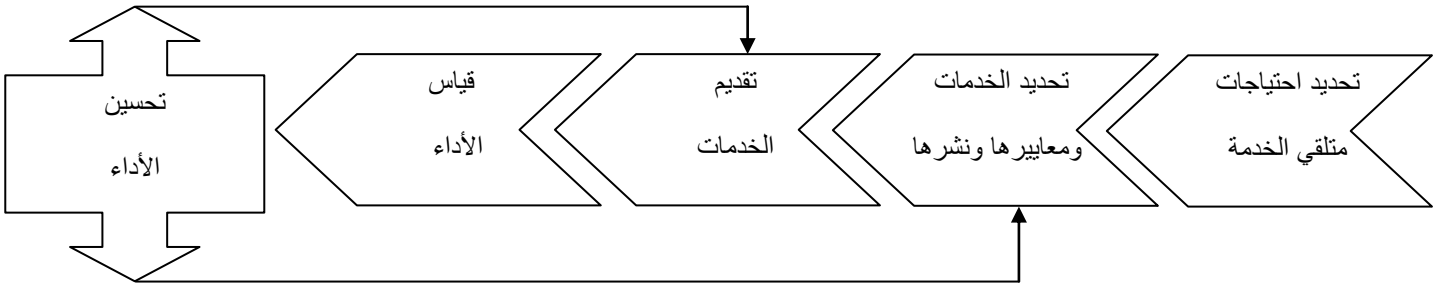
-استبدال مركزية القار باللامركزية، وهذا يسهم -مع ما سبق- في تقصير مدة اقتضاء طالب الخدمة للخدمة المرغوبة.

-استبدال نمط الإدارة بالتفاصيل إلى إدارة بالأهداف والنتائج.

1. **الفرع الثالث: أدوات والمنهجيات لتطبيق نظام تحسين الخدمة العمومية:** يتكون نظام تحسين الخدمات الحكومية من خمس مراحل لتطبيقيه، تهدف إلى تحديد احتياجات متلقي الخدمات ومحاولة تلبيتها، كما تعتمد على مفهوم التحسين المستمر الذي يعني أن المؤسسات تقيس الأداء باستمرار وفق المعايير الموضوعية للخدمات، وتبحث باستمرار عن طرق لتحسين هذه المعايير، كما هو مبين في الشكل التالي[1]:

[1]- نفس المرجع أعلاه، ص- ص،30،31.

الشكل رقم(10): مراحل نظام تحسين الخدمات الحكومية



المصدر : <u>الدليل الإرشادي لوضع معايير ومؤشرات الخدمات في الدوائر الحكومية، مديرية تطوير الخدمات والإجراءات الحكومية</u>،المملكة الهاشمية الأردنية،2019،ص5.
http://www.moe.gov.jo/sites/default/files/newsfiles/myyr_wmwshrt_lkhdmt-_final_final.pdf

صوت –متلقي الخدمة: التعرف على فئات متلقي الخدمة، ثم التعرف على احتياجات وتوقعات كل فئة ونظام صوت متلقي الخدمة هو نظام تحدد من خلاله فئات متلقي الخدمة واحتياجاتهم وتطلعاتهم وذلك عن طريق استخدام التشاور الدائم مع متلقي الخدمة بكل فئاتهم.

–قياس الأداء ومستوى تقديم الخدمات: قياس مستويات الفعلية للخدمات المقدمة.

–تحديد معايير الخدمة المقدمة: وضع معايير الخدمات المقدمة ونشر وتعميم هذه المعايير.

–تقييم القدرة المؤسسية: تقييم الواقع الحالي للخدمات المقدمة من حيث الإجراءات وهندستها.

–متابعة التنفيذ ونشر قصص النجاح بين المؤسسات القطاع الحكومي والمحلي.

المطلب الثاني: ماهية الحكومة الإلكترونية

يشهد العالم تشكيلة من المتغيرات والمستجدات بشكل متسارع الأمر الذي مهد لظهور مجتمع عالمي جديد يطلق عليه مجتمع المعرفة ولقد استطاع الثورة العلمية التكنولوجية أن تفرض تغيرات عميقة مما ساعد الكثير من الحكومات في تتحول تدريجيا نحو الحكومة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف الحكومة الإلكترونية

تمثل الحكومة الإلكترونية التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال والقيام بالعمليات الحكومة الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها البعض إلكترونيا بغية التبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء[1]، كما عرفتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية عام 2003" بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و خصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل" وحسب تعريف الأمم المتحدة عام 2002 "هي استخدام الانترنت والشبكة العالمية الواسعة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"[2]، وتشير الحكومة الإلكترونية إلى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لجعل الخدمات العامة في متناول عملائها وتحسين أدائها[3]، كما أن الحكومة الإلكترونية تمكين المواطنين للتفاعل وتلقي خدمات من الحكومة على مدار 24 ساعة في اليوم سبعة أيام في الأسبوع.[4]

الجدول التالي يبين مقارنة بسيطة بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية.

---

[1]– سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2009، ص 308.

[2]– خالد ممدوح ابراهيم، **أمن الحكومة الإلكترونية**، بدون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 64.

[3]– Benlacheheb Hamza , chouchaoui Nassima , **processus d'implémentation d'un governement électronique** , séminaire international sur les exigence pour établir un gouvernement électronique en Algérie –étude des expérience des certain paye, Blida, le 13-14 Mai ,2013.

[4]– Jeffrey W.Seifert, **Report for congress received through the CRS web** ,a primer on E-government sectors , stages opportunities, and challenges of online governance, 28 January, 2003 , p 1.

الجدول رقم (14): مقارنة بسيطة بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية.

المعيار	الحكومة التقليدية	الحكومة الالكترونية
الهدف	الإنتاج بأقل كلفة	رضا المستخدمين، المرونة
الهيكل التنظيمي	بيروقراطي، وظيفي، يعتمد على وحدات الإدارية، الرقابة عمودية.	أفقي الهرمية، شبكي يعتمد على الفريق والمشاركة في المعلومات
المبادئ الإدارية	الإدارة من خلال القواعد والتفويض	إدارة مرنة، تعتمد على فرق العمل بين مختلف الدوائر مع تنسيق مركزي
النمط الإداري	يعتمد على إصدار الأوامر والرقابة	تبسيط العمل والتنسيق والريادة الإبداعية
الاتصال الداخلي	من أعلى إلى أسفل، هرمي	شبكي ، مركزي، والاتصال المباشر
الاتصال الخارجي	مركزي، رسمي ومحدود القنوات	رسمي وغير رسمي، تغذية راجعة مباشرة وسريعة ومتعدد القنوات
التوظيف	كثافة العمالة وقلة استغلالها والتباعد بين طلب الخدمة وتقديمها للمواطنين	تعظيم نسبة الفائدة إلى الجهد لتقديم خدمة آنية للمواطن
أسلوب تقديم الخدمة	وثائق، شخصي	توصيل إلكتروني
المبادئ التي يقوم عليها تقديم الخدمة	النمطية، المساواة، النزاهة	الخدمة بناءا على حاجات المستهلك
الكلفة الخدمة	عالية	منخفضة لعدم الحاجة للأعمال الورقية
نسبة الأخطاء أثناء إجراء الخدمة	عالية	منخفضة
الخصوصية	متوفرة	بحاجة إلى تشريعات
السرية	متوفرة	متوفرة على مستويات طلب الخدمة ونقلها إلى الشبكة

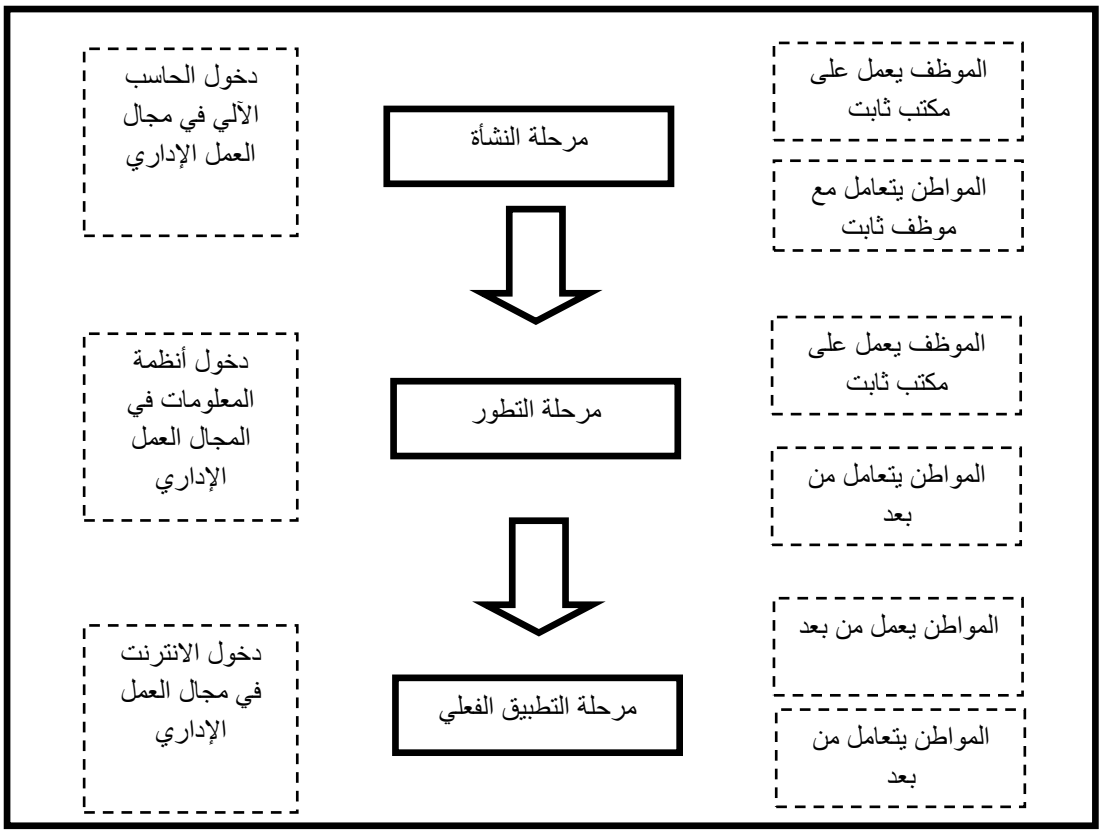
المصدر: سوسن هير المهتدي، **تكنولوجيا الحكومة الالكترونية**، الطبعة الأولي، دار أسامة للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، 2011، ص58.

يترافق أيضا مع الحكومة الالكترونية مصطلح البوابات الإلكترونية التي تعتمد على التطبيقات الداخلية، من خلال البوابات الالكترونية تستطيع الدولة تأدية الخدمات للمواطنين باعتبارها حلقة التواصل بينها وبين الأفراد (قطاع العام أو الخاص) وتعمل على تقديم معلومات تساعد المواطن في معاملاته مثل الوثائق والاستمارات التي يستطيع المواطن تنزيلها وطباعتها أما الثاني فهو الخدمات التفاعلية التي تقدم لزائر الموقع يمثل عمليات الدفع تقديم الطلبات وغير ذلك من الخدمات[1]. فالحكومة الإلكترونية هي تطبيق واستخدام ما يسمي ب" تقنية الاتصال والمعلومات" في الأجهزة الحكومية، واستثمارها الكامل والفعال في تسهيل الخدمات الحكومية وتوطيد العلاقات بشكل كفء مع العامة، والعديد من الوحدات الحكومية في كافة أنحاء العالم اعتنقت الثورة الرقمية ووضع تشكيلة واسعة من المواد على الشبكة العالمية، من المنشورات إلى قواعد البيانات، ومنذ نشأة الحكومة الإلكترونية العالمية بدأ التسابق الزمني لاستغلال الانترنت من قبل دول العالم[2]. وفيما يلي الشكل التالي يوضح مراحل تطور الخدمات الحكومية:

[1]– صفاء عبد الجبار الموسوعي، كاظم سعد الأعرجي، زينب هادي نعمة، **الاقتصاد الرقمي**، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2017، ص84.

[2]– محمود القدوة، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، بدون طبعة، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص18.

الشكل رقم (11): مراحل تطور الخدمات الحكومية

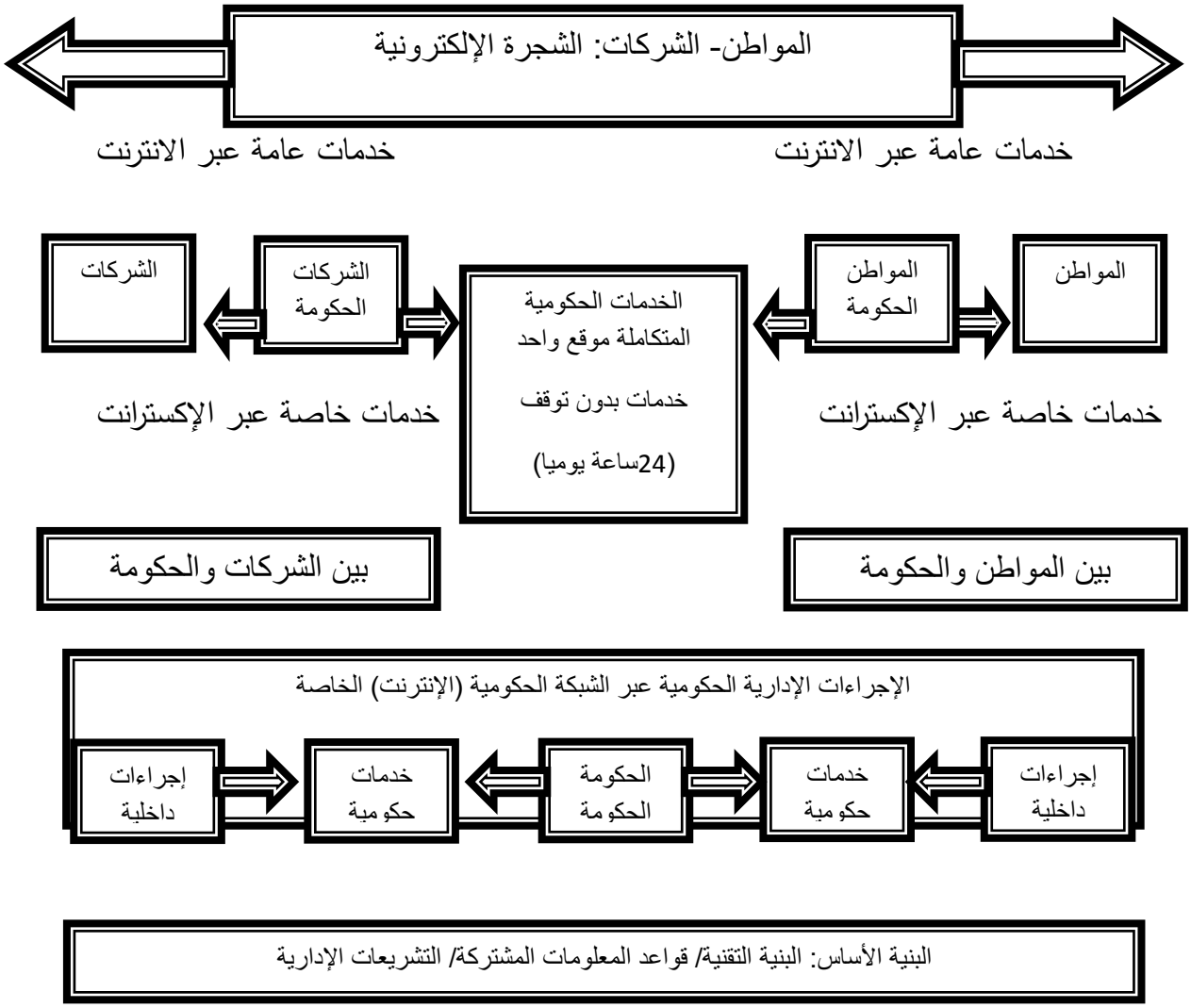


المصدر: محمود القدوة، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، بدون طبعة، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص18.

بناءا على ما سبق يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام نظم المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى، وبناءا على التعاريف السابقة للحكومة الإلكترونية نجد أن متطلبات تنفيذ الحكومة الالكترونية ليست متطلبات تقنية وفقط بل هي متطلبات إدارية، تنفيذية، إنسانية و معرفية، كما تقدم بنى الحكومة الإلكترونية وعبر موقع واحد متكامل على الانترنت، خدمات للمواطن فيما يدعى بخدمات "مواطن–حكومة" كما تعطي خدمات للشركات فيما يعرف بخدمات'الشركات–الحكومة'، ويمكن أن

تتكامل أيضا مع خدمات الشركات للمواطنين[1]، والشكل التالي يوضح تصورا عاما لهذه الخدمات وتكاملها.

الشكل رقم (12): تصور عام لخدمات الحكومة الإلكترونية



المصدر: إيهاب عيسى، طارق عامر، مرجع سابق ذكره، ص80.

[1]– سعد علي الحاج بكري، **الحكومة الإلكترونية الذكية وآفاق المستقبل**، ندوة النظم الخبيرة في مكافحة الحريق في المنشأت المدنية، كلية العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية، ص6.

الفرع الثاني: أهداف الحكومة الإلكترونية: تتمثل أهداف الحكومة الإلكترونية فيما يلي:[1]

-تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف.

-إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع أو قضية معينة.

-تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة.

- الارتقاء بثقافة ووعى المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

-توفير مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين وبما يوفر عامل جذب للشركات العاملة في مجال التكنولوجيا.

- رفع كفاءة الأداء الحكومي والإعداد للاندماج في نظم المعلومات الحديثة المتبعة.

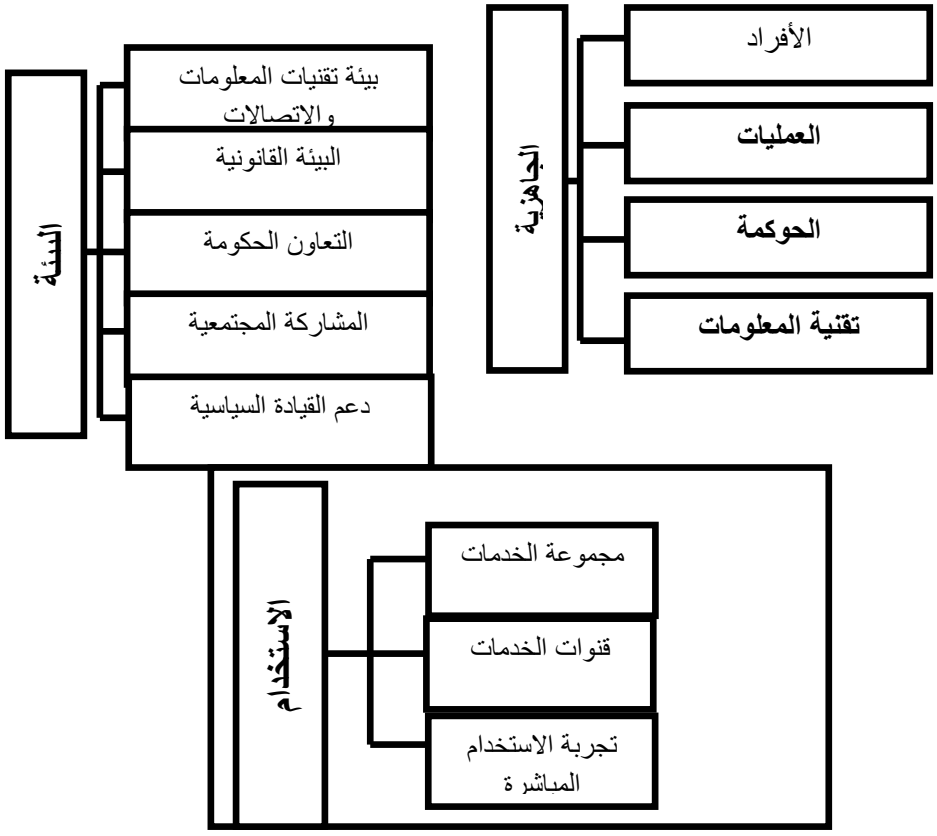
- ترشيد الإنفاق الحكومي حيث يتم تخفيض عدد الموظفين، بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المتكدسة بالوثائق والمستندات بالتحول نحو استخدام الحاسبات الآلية.

من أجل ضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية يمكن الاستناد إلى منهجية ثلاثية الأبعاد وهي البيئة والجاهزية والاستخدام والبيئة: تعنى بعوامل رئيسية مثل مدى ملائمة بيئة تقنية المعلومات والاتصالات والبيئة القانونية والتعاون الحكومي بالإضافة إلى المشاركة المجتمعية، الأمر الذي يؤسس إلى حكومة فعالية تقدم خدمات عالية الجودة للعملاء إما الجاهزة فيعني بها قدرات الحكومة من خلال تعزيز قدرات موظفيها وعملياتها والتكنولوجيا المستخدمة لتوفير بنية تحتية قادرة على تحقيق المزيد من الكفاءة إما

[1]- علي لطفي، **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي**، بحث مقدم إلى الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية الذي تنظمه المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دبي، من 09 إلى 12 ديسمبر، 2007، ص05.

الاستخدام يعالج الخدمات الالكترونية وطريقة الاستفادة المتعاملين منها عبر القنوات الالكترونية المتعددة وهذه المنهجية تساهم في وضع إطار عام متكامل لتطوير وتحدث عمل الحكومة الالكترونية والشكل الأتي وضح هذا الإطار العام[1].

الشكل رقم (13): منهجية عمل الحكومة الالكترونية



المصدر: صفاء عبد الجبار الموسوي، كاظم سعد الأعرجي، زينب هادي نعمة، مرجع سبق ذكره، ص91.

الفرع الثالث: مزايا وعناصر نجاح الحكومة الالكترونية : لنظام الحكومة الإلكترونية مزايا أهمها[2]:

- **سرعة الإنجاز:** لا شك أن إنجاز المعاملة إلكترونيا لا يستغرق غير دقائق معدودة ، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام

[1]- صفاء عبد الجبار الموسوي، كاظم سعد الأعرجي، زينب هادي نعمة، مرجع سبق ذكره، ص90.

[2]- صفوان المبيضين، **الحكومة الإلكتونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية**، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص28.

الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدويا إذا صلحت النوايا، لذلك فإن المحاكاة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال على الخط وليس من خلال الدخول في الصف وطول انتظار الدور، وبفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة، باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يستتبع الرد في لحظات أيضا إذا كان المرسل إليه مستعدا للرد..

-**تخفيض التكاليف:** لا شك أن إقامة نظام الحكومة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني –بعد ذلك– تقل تكلفته كثيرا عن أدائها بالطريق التقليدي أو اليدوي، إذ يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة واختصار الإجراءات ومراحل العمل، فضلا عن تحقيق أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات.

-**الشفافية الإدارية:** عندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين. وفي ذلك مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل.بالإضافة إلى أن الإنجاز الإلكتروني لا يتم أمام الجمهور، بما يجعله أيسر تحقيقا لتجنبه لمشكلات المواجهة المباشرة مع أصحاب الشأن وطالبي الخدمة، خاصة من ذوي الوعي المنخفض من الناس، إضافة إلى عدم تدخل الواسطة والمحسوبية خاصة في دول العالم الثالث الذي ينشر بها مظاهر الواسطة خاصة في انجاز المعاملات.

2-عناصر نجاح الحكومة الإلكترونية: لضمان نجاح في مشاريع الحكومة الالكترونية سأورد تحليل مكامن القوة والضعف للعوامل التالية والمتمثلة (العوامل السياسية، تكنولوجيا، اقتصادية،

اجتماعية) وذلك باستخدام Swot Analysis (القوة، الضعف، الفرض، المخاطر) وذلك لمعرفة كيف يمكن تخطي هذه التحديات لضمان نجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية.

الجدول رقم(15): عناصر نجاح الحكومة الإلكترونية

العوامل	نقاط القوة Stronges	نقاط الضعف Weaknesses	الفرص Opportunitis	المخاطر Threats
العوامل السياسية	البعد الديمقراطي للمشاركة في البيانات والمعلومات على شبكة الانترنت ويعتب عامل قوى لدفع المشاريع الالكترونية	الموازنة الحكومة، عدم وجود خبرة كافية لدى القيادة السياسية وبطء أساليب اتخاذ القرارات	إيجاد التمويل الخارجي والشفافية في الأداء الحكومي وإبراز النجاحات الأخرى للمشاريع الإلكترونية في الأداء الحكومي لوحدات أخرى	الفساد الحكومي ومقارنة الإدارة العليا والبيروقراطية
العوامل التكنولوجيا	الحافز لدى العاملين للتعلم والإلمام بما هو جديد	إذا كان مستوى التعليم لدى العاملين والمتعاملين بالأساس ضعيف ومعرفتهم بتكنولوجيا المعلومات ضعيف وعدم وجود الخبرات لمنافسة القطاع الخاص	ما يتاح للعاملين بعد التدريب من فرص للعمل بالخارج، وإتاحة فرص عمل عادية داخل الوحدة الحكومية	المقاومة من داخل الوحدة الإدارية الحكومية كتطبيق كل جديد
العوامل اقتصادية	إمكانية التمويل من خارج الوحدة الإدارية	عدم وجود مستثمرين والقيود المفروضة على الموازنات	إمكانية خفض تكلفة الأداء الحكومي مما يشجع زيادة عدد	الفساد الإداري والمالي في الوحدة الإدارية

			المتعاملين	
العوامل اجتماعية	كل جديد قد يخلق حافزا للجميع للتعلم والتعامل مع النظام الإلكتروني الجديد	قلة الكفاءات المتاحة أو تكلفة عالية لشبكات الانترنت وتكاليف التراخيص للبرامج	وجود أجهزة مستعملة بحالات جيدة تتناسب مع الاحتياجات	الاعتماد على الخارج في مشاكل التكنولوجيا والاتصالات الخاصة بالمشروع مما يؤثر على استمرارية المشروع

المصدر: سوسن زهير المهتدي، **تكنولوجيا الحكومة الالكترونية**، الطبعة الأولى دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص32.

المطلب الثالث: ماهية الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية في العصر الحديث من أهم الانجازات التقنية، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكارات تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من الانجازات الثورة التقنية، و تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية بغية تقليص الطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية .

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

لقد أكد أغلب الكتاب والمتخصصين في هذا المجال على المفهوم العام للإدارة الالكترونية لا يمنع من وجود العديد من التعريفات المتنوعة والمتباينة فنجد أن **الإدارة الإلكترونية** Electronic (administration) مصطلح انجليزي الأصل (E-Management) معناه إنجاز العاملات وتقديم الخدمات العامة بالشكل الإلكتروني بدلا من الطريقة اليدوية التقليدية من دون أن يتنقل العملاء وجوبا إلى الإدارات لإنجاز معاملاتهم، مع ما يرافق هذا التنقل والحضور من هدر للوقت

والجهد والطاقة[1]، **و**عرفت بأنها قدرة القطاع الحكومي على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة في أي مكان وأي وقت معتمدة على مبدأين وهما[2]:

-**الأول: (تقني)**: ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر الانترنت وضمان وسريتها.

-**الثاني: (إجرائي)**: ويتمثل في تنفيذ المعاملات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.

كما عرفت الإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترانت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات[3]، وعرفت أيضا الإدارة الإلكترونية أيضا من طرف البنك الدولي بأنها: مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلال المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني[4].

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام تقنية المعلومات والوسائل الالكترونية لانجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي

---

[1]- جمال شعبان، **الأرشيف الإداري الرقمي أساس الإدارة الإلكترونية**، اعلم مجلة علمية محكمة، يناير، العدد، 16، 2016، ص73.

[2]- بدر محمد السيد القزاز، **الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري (دارسة مقارنة بالفقه الإسلامي)**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2015، ص24.

[3]- خالد أحمد فرحان المشهدائي، رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي ، **مبادئ إدارة الأعمال**، الطبعة العربية، دار الأيام للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن، 2014 ،ص100.

[4]- فاطمة الزهراء طلحي، **تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية،الإسكندرية، مصر،2017، ص95.

مقدمتها شبكة الانترنت وذلك لتقديم الخدمات المرغوبة للمواطنين بالسرعة والكفاءة المطلوبة وتسهيل الوصول إليها.

2-علاقة الإدارة الإلكترونية ببعض المصطلحات الأخرى: لقد حدد الباحث محمد يوسف أبو أمونة طبيعة العلاقة بين الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية والأعمال الالكترونية وحصرها في النقاط التالية[1]:

-**مفهوم الأعمال الإلكترونية:** يعني إدارة الأعمال إلكترونيا على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة، وينقسم إلى فئتين هما: التجارة الالكترونية والأعمال الإلكترونية الغير التجارية مثل التوريد والتجهيز والتسويق.

-**الحكومة الإلكترونية:** تعني بالوظائف العامة أو الخدمات الحكومية التي يجري تنفيذها بالوسائل الإلكترونية إلى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية.

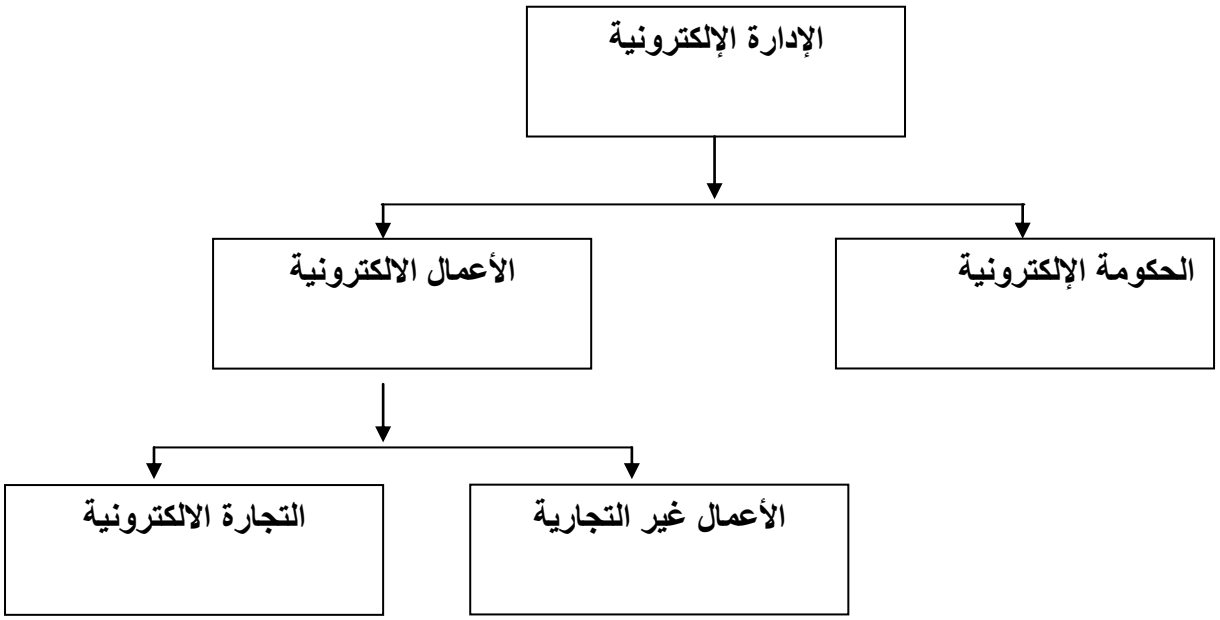
-**الإدارة الإلكترونية:** هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا عبر الشبكات وهي تتكون من بعدين رئيسيين هما: الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، والقاسم المشترك بين هذه المفاهيم هو استخدامها لتقنية المعلومات والاتصال.

وانطلاقا من ذلك تم وضع الشكل التالي لتوضيح طبيعة تلك العلاقة:

---

[1]-عنتر بن مرزق، حفيظي نور الدين، وآخرون، **إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018، ص28.

الشكل رقم (14): طبيعة علاقة الإدارة الالكترونية ببعض المصطلحات



المصدر:سايح فطيمة، **الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر**، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد04، 2018، ص68.

من خلال ما سبق يتضح أن مفهوم الإدارة الكترونية مفهوم شامل يشمل الحكومة الإلكترونية وكذا الأعمال الإلكترونية، ولا شك أن هذه العلاقة الترابطية التكاملية هي التي دفعت الدكتور غالب إبراهيم إلى تعريف مصطلح الإدارة الإلكترونية حيث اعتبرها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة فهي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال، والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجة للمواطنين أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة[1].

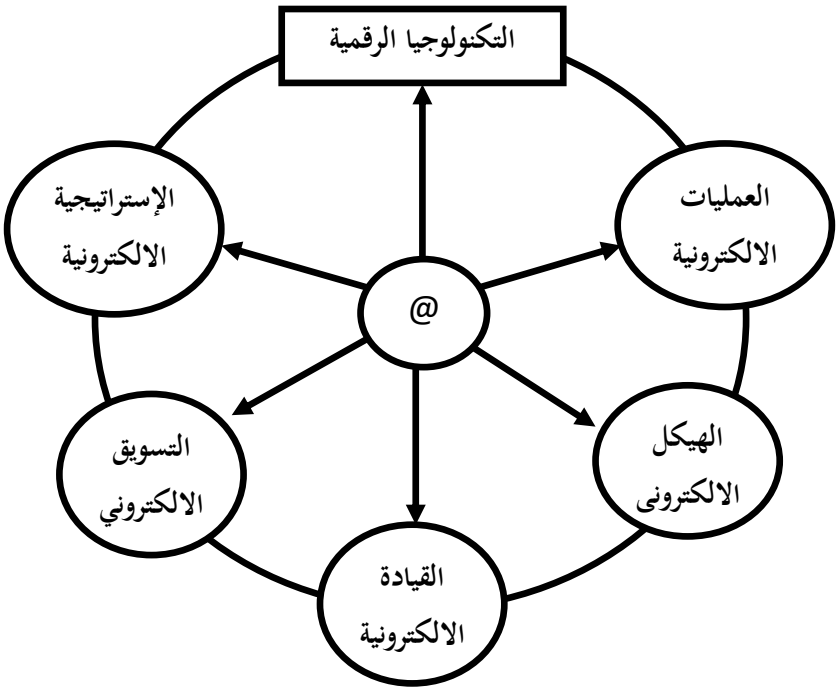
الفرع الثاني: متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية

مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن إي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح

[1]– عنتر بن مرزق، حفيظي نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص30.

والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر. فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية[1]. والشكل التالي يوضح متطلبات الإدارة الإلكترونية:

الشكل رقم (15): متطلبات الإدارة الإلكترونية



المصدر:عامر بشير، يدو محمد، **آليات الانتقال إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر–عرض لبعض التجارب الرائدة في العالم**–، الملتقي الدولي حول متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر على والتجارب الدولية، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، يومي 27/26 أفريل، 2017، ص231.

[1]– مصطفى يوسف كافي، **الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق– إدارة بلا مكان– إدارة بلا زمان–إدارة بلا تنظيمات جامدة**، بدون طبعة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، 2011، ص67.

كما أن الإدارة الإلكترونية يتطلب توفر مجموعة من المتطلبات والتي من أهمها[1]:

-**التكنولوجيا الرقمية:** ترتبط الإدارة الإلكترونية وأنشطة الأعمال الالكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، وليس كما يشاع من ارتباط الإدارة الإلكترونية بشبكة الانترنت والويب فقط، حيث إن التكنولوجيا الرقمية تتطور على مدى الساعة وبسرعة عالية لم تعهدها البشرية من قبل، كما أن أنماطها وأجيالها تتنوع عموديا وأفقيا باستمرار، الأمر الذي يضع الإدارة الحديثة أمام خيارات دائمة ومفتوحة.

-**العمليات الإلكترونية:** وهي نتاج لجهود إعادة تصميم العملية الإدارية من جديد باستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات، وذلك من أجل تحقيق موائمة دائمة بين العملية الجديدة وبيئة الإنترنت.

- **الإستراتيجية الإلكترونية:** وتغطي الإستراتيجية الإليكترونية أنشطة التحليل الإستراتيجي لبيئة الأعمال، التصميم والاختيار الإستراتيجي وتطبيق إستراتيجية الأعمال الإليكترونية بالإضافة إلى ذلك تحدد الإستراتيجية الإليكترونية أفضل الخيارات التكنولوجية للمنظمة مثل خيار بناء مواقع على شبكة المعلومات العالمية أو مواقع الويب سايت.

- **الهيكل الإلكتروني:** لا تستطيع الإدارة الإلكترونية العمل في هيكل تنظيمي عمودي وهرمي متعدد المستويات والمهام المستقلة عن بعضها البعض، بل تتطلب وجود بنية تنظيمية أفقية مرنة مع وجود شبكية تستند إلى قواعد ثابتة وروتين إداري.

- **القيادية الإلكترونية:** تطوير قيادة إدارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعتبر أحد أهم المسائل المهمة التي انبثقت حديثاً عن حقل إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية، لكون أن وجود القيادة الإلكترونية هو شرط ضروري لضمان نجاح المنظمات المستندة

[1]-علاوي عبد الفتاح، **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير وظيفة إدارة الموارد البشرية في المنظمة**، ملتقي دولي الثاني حول الأنظمة الرقمية والذكاء الاقتصادي، جامعة خميس مليانة، يومي 22-23 أفريل، 2014، ص133.

إلى المعرفة والمندمجة في أنشطة الأعمال الإلكترونية، لاسيما وأن القيادة الإدارية الإلكترونية تمثل باختصار الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة وصنع المعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي في منظمة ساعية للتعلم بصفة مستمرة ومؤكدة.

الفرع الثالث: خصائص والمكونات الأساسية وعوامل نجاح الإدارة الإلكترونية

1-خصائص الإدارة الإلكترونية: تتميز الإدارة الإلكترونية بالآتي[1]:

-سعيها لإدخال التكنولوجيا في كل مفاصل المنظمة.

-الاستغناء عن كل ما يعيق مسار العمل في المنظمة.

-ضمان استمرار العمل في أي مكان وزمان، سواء أكان ذلك داخل أم خارج المنظمة.

-تبسيط الإجراءات وبما يرفع من كفاءة العمل و توفير السرية للمعلومات.

-تتيح توفير المعلومات حسب الطلب وفقا للصلاحيات المفوضة، بالزمن الحقيقي.

-تمتع نظم الإدارة الإلكترونية بالسعة المخزنية العالمية للمعلومات في المنظمات الإلكترونية.

-تتميز الإدارة الإلكترونية بإمكانية استرجاع المعلومات وتخطي عقبات الاندثار.

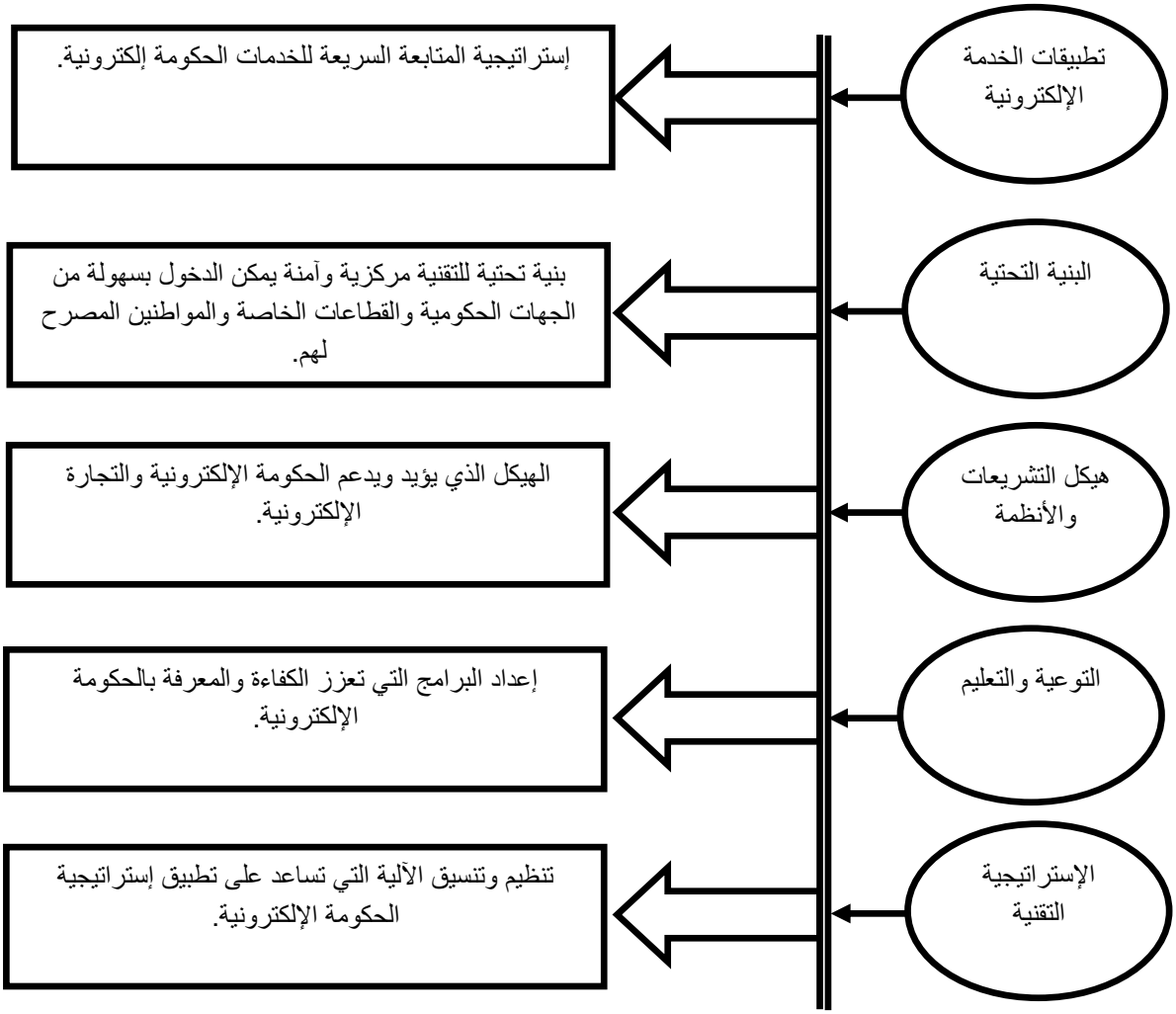
2-المكونات الأساسية لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية:

الإدارة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، خاصة أن الإدارات العمومية تحتجز وتتوفر على كتلة هامة من المعلومات الفردية الحساسة التي تفترض أن يكون هناك أمان قانوني يسمح للأفراد بالثقة، ثم أن فتح المجال للحصول على المعلومات في إطار الإدارة الالكترونية ينبغي أن يتم في

[1]- مزه شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، **الإدارة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص188.

إطار التسيير الفعّال للشؤون العمومية والذي يقتضي أحيانا أن تكون هناك درجة من السرية المطلوبة[1]. والشكل التالي يوضح المكونات الأساسية لضمان نجاح مشروع الإدارة الالكترونية :

الشكل رقم (16): المكونات الأساسية لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية



المصدر: مصطفى يوسف كافي، **الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق– إدارة بلا مكان– إدارة بلا زمان–إدارة بلا تنظيمات جامدة**، بدون طبعة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، 2011، ص81.

[1]– محمد بن اعراب، **تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي**، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، العد19، ديسمبر، 2014، ص 79.

المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

استطاعت علوم الالكترونيات والحاسوب أن تقدم لنا بنية تقنية يمكن برمجة عملها في التعامل مع المعلومات بما يحاكي إجراءات الذكاء، ومن بينها نظم التعاملات الحكومة الالكترونية التي تقدم الخدمات الحكومية عبر الانترينت والشبكات بكفاءة وبصورة أسرع وأرخص وأفضل وأكثر أمنا.

المطلب الأول: الخدمات الحكومية الإلكترونية

تشمل الخدمات الإلكترونية جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثل تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاشتراك في خدمات الجوال الحكومية، الاستعلام عم حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحة الالكترونية والتعليم الالكتروني وغيرها. ونظرا لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية ، وبالإضافة إلى الانترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءا منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال وأكشاك المعلومات العامة أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة تكنولوجيا[1].

الفرع الأول: تعريف الخدمات الحكومية الإلكترونية

لقد قدم الباحثون تعريفات مختلفة لوصف الخدمة الالكترونية، وعلى الرغم من هذه التعريفات المختلفة إلا أن جميعهم متفقون حول دور التكنولوجيا في تسهيل تقديم وتسريع الخدمات،

[1]– محمود القدوة، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010، ص96.

تعتبر الخدمة الالكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية التي يتطلب قيام الزبون الخدمة نفسه بنفسه، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة(التكنولوجيا). لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الالكترونية مرتكزا على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات وخبرة الزبون[1]، **كما** تعرف الخدمة الإلكترونية بأنها لقاء بين مقدم الخدمة المستهلك، بمعني لقاء بين مقدم الخدمة (أي الشركة) والمستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية، نظرا لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية وخدمة العملاء فيها ذاتية[2]، وتعرف الخدمة الالكترونية في إطارها الواسع على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين مما يعتمد نجاحهم على وجود هذه الخدمات وعليه فان مفهوم الخدمة الالكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزود الخدمات فقط[3].

الفرع الثاني: أشكال الخدمات الحكومات الالكترونية

تمثل الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في الخدمات التالية[4]:

---

[1]– عبد الجليل طواهير، جمال الهواري، **محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس NetQual دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد0، 2012، ص98.

[2]– مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، **جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين "دراسة حالة على برنامج برق بلس–غزة"**، درجة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص11.

[3]–إيهاب عيسي، طارق عامر، مرجع سبق ذكره،ص163.

[4]– محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص26.

1-الخدمة الصماء: وتتمثل في النافذة الإلكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هنالك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.

2-خدمة التلكس: وتحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطورا، مثل رسوم الخدمات التي يمن أن يسددها المستفيد.

3-الخدمة المتطورة: وهي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية تمثل فعليا بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية طلبات المستفيدين من الموقع.

يتضح أن خدمات الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما[1]:**الجانب الأول** ويتمثل في العمل عن بعد وهذا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان الزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان،**الجانب الثاني** يتمثل في الخدمة عن بعد وهنا يمكن للمستفيد الإفادة من الخدمة في المكان والزمان الذين يرتئيهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محددين.

الفرع الثالث: دور الخدمات الحكومية الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

للخدمات الحكومية الالكترونية دورا هاما في تحسين الخدمة العمومية، ويتجلى ذلك فيما يلي[2]:

-تبسيط إجراءات انجاز الخدمة وتقليل الوقت المستغرق في تقديمها.

-تقليل الأخطاء إلى أدنى حد بما يمكن من رفع جودة الخدمة العمومية.

-العدالة في تقديم الخدمة من خلال عدم التمييز بين الأفراد (المواطنين) في تقديم الخدمة.

-تخفيض التكاليف بشكل ملحوظ لكل من الحكومة والمواطن.

---

[1]-إيهاب عيسى، طارق عامر، مرجع سبق ذكره، ص165.

[2]- بركنو نصيرة، **الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد04، 2017، ص279.

-التقليص من استخدام الأوراق بما يساهم في الحفاظ على البيئة.

- التخفيف من ضغط الطوابير التي تشهدها بعض المؤسسات الحكومية

-تعزيز العلاقة بين الحكومة والمواطن مما يعزز ثقة المواطن بالمؤسسات الحكومية.

المطلب الثاني: جودة الخدمة الإلكترونية

تعتبر الجودة من أهم المداخل الحديثة لتفعيل الخدمة العمومية بشكل في الإدارات والمؤسسات من خلال أبعادها مما يضمن التميز والأداء في تقديم الخدمة ومن ثم الوصول إلى رضا المواطن.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة الالكترونية:

هناك من يرى أن الجودة الإلكترونية هي الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة لذا لابد من توفير مجموعة من المعايير مثل السرعة في التنفيذ وأن لا تستغرق وقتا كبيرا في طلب الخدمة وأن يكون نمط إدخال البيانات المطلوبة سهلا بحيث لا يشعر المستخدم بالملل وتجنب حصول أي شكل من أشكال التأخير بسبب بطء التحميل أو الربط بالخادم ووجود مشاكل في التصميم وينبغي أن تكون الخدمة الإلكترونية متوافقة مع التقنيات الأخرى وأن تكون ذات موثوقية عالية[1]. كما يرى البعض أن الجودة الإلكترونية الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير تحسين الجودة، حيث يظهر أن التطور منذ التسعينيات قد أخذ اتجاهين هما جودة المعلومات والمعرفة وجودة الخدمات الإلكترونية[2]".

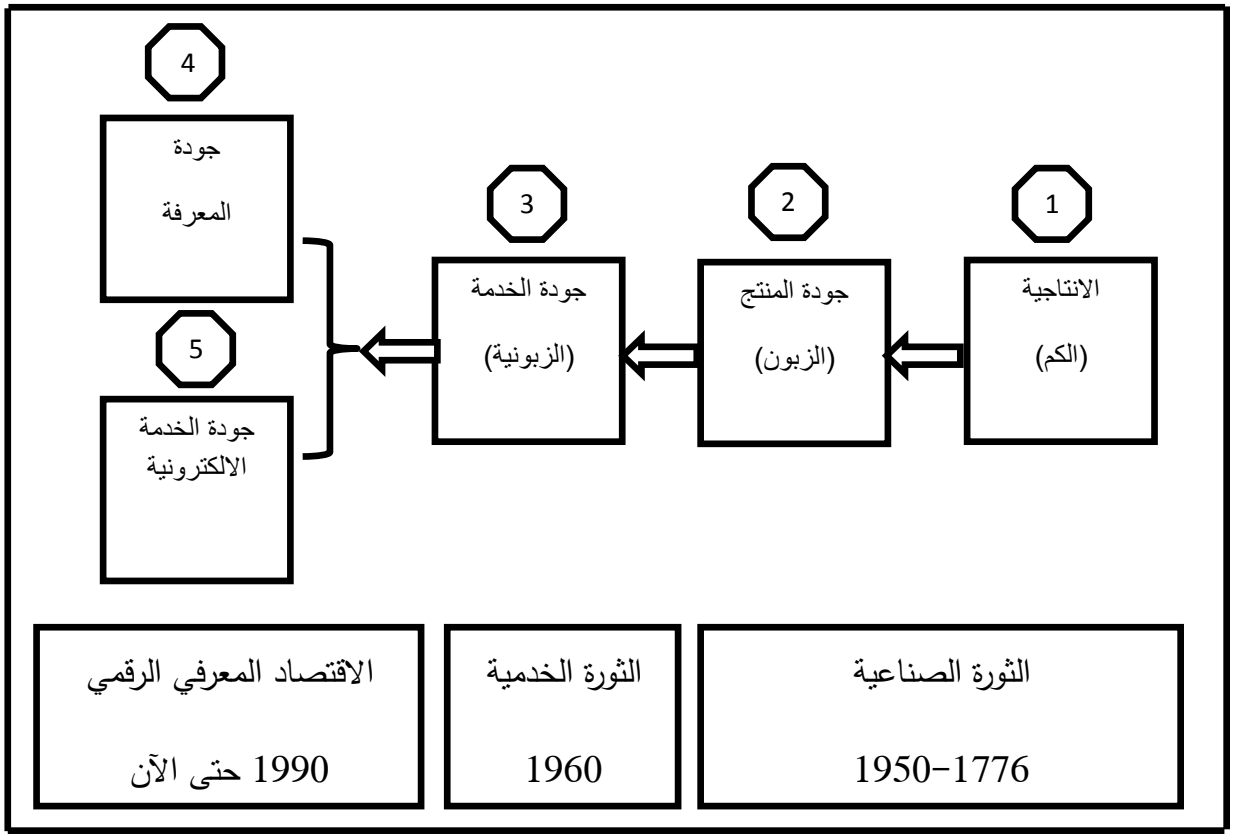
الشكل الموالي يوضح هذا التطور.

---

[1]- مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، مرجع سبق ذكره، ص11-12

[2]- حططاش نشيدة، **"جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية، تجربة حكومة دبي"**، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 03، 2017، ص442.

الشكل رقم (17): التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمة الالكترونية.



المصدر : حططاش نشيدة، مرجع سبق ذكره، ص442.

الفرع الثاني: قياس جودة الخدمة الإلكترونية:

تتألف القياسات في سياق توفير الخدمة من مجموعة من المقاييس الداخلية التي تركز على توصيل أو تقديم الخدمة وهندسة وتصميم الخدمة والأبعاد التشغيلية، ومقاييس خارجية مستندة إلى المبيعات والربح وتقييم العميل للخدمات، وتتألف عملية قياس تقييم العميل للخدمات بدورها من مجموعة من المقاييس مثل الرضا وعدم الرضا وجدوى الخدمة المدركة، وفي سياق الخدمة الالكترونية بالذات يتم تصميم واستخدام العديد من المقاييس الداخلية التي تتراوح ما بين الوصول الفعال وتوقيتات الاستجابة إلى توقيتات التوصيل والاعتمادية والوقت المنفق في النظام وهكذا،كما تستخدم مقاييس داخلية أخرى لسلوك العميل على الخط، وذلك بهدف تحسين المواقع الشبكية ونظم

الإنجاز، وفي سياق جودة الخدمة المدركة بشكل عام طورت زيثمل وزملاؤها مقياسا لجودة الخدمة الالكترونية مشابها للمقياس الذي يركز على قنوات الخدمة التقليدية.

الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية

نظرا لتعدد أشكال الخدمات الالكترونية والتطبيقات الإدارية التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن خلال الجدول التالي نعرض أبعاد وخصائص جودة الخدمة الإلكتروني في المكونات الرئيسية التالية :

الجدول رقم (16): أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية

المكونات الرئيسية	الأبعاد والخصائص
موقع الويب: أنه مجموعة من صفحات الويب المترابطة مع بعضها ارتباطا تشعبيا لتغطية موضوع متكامل معين.	– جمالية ووظيفة التصميم. – الموثوقية. – سهولة الوصول والاستعمال. – التنظيم الداخلي للصفحات الرئيسية والفرعية للموقع. – الصور والبيانات والأشكال والحركات ذات العلاقة بغرض وموضوعات الموقع. – توفر الصلات بالمواقع الأخرى. – تعدد اللغات.
جودة البرمجيات: إن البرمجية (Software) هي تعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب. والبرمجيات نوعان: برمجية النظام (System Software) وهي التي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب، وبرمجيات التطبيق، (Application Software) وهي التي تهتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين، تتحدد جودتها	– قابلية الصيانة: هل يمكن تثبيتها. – المرونة: هل أستطيع أن أغيرها. – الصواب: هل هي تقوم بما هو مطلوب القيام به. – المعولية: هل تقوم بما هو مطلوب للقيام كل مرة بما هو صحيح. – قابلية الاستخدام: هل هي مصممة من أجل المستفيد. – قابلية النقل: هل يمكن استخدامها على آلة أخرى. – قابلية إعادة الاستخدام: هل يمكن إعادة استخدامها كليا أو جزئيا.

بالأبعاد الثمانية المقابلة.	– قابلية التشغيل البيني: هل يمكن للبرمجية أن تعمل وتتداخل مع نظام آخر.
جودة المعلومات: يمن تحديدها من خلال الأبعاد المقابلة.	– الشكل (الوضوح، الوسائط المعددة، ومستوى التفصيل). – موثوقية ودقة المعلومات. – ثراء والتنوع المعلومات (الذكاء الإلكتروني). – أرشفة المعلومات السابقة. – الإحالة إلى مصادر ومواقع موثوقة. – تحديث المعلومات مع تحديد تاريخ التحديث الأخير. – درجة الصلة بالخدمة أو موضوع الموقع.
جودة وتنوع الخدمات الالكترونية	– خيارات الخدمة المتعددة. – تجديد عروض الخدمة باستمرار. – توفر محرك البحث. – الصلات بالمواقع المتعددة ذات العلاقة بكل خدمة مقدمة. – الاتصال والاستجابة.
الأخلاقيات الإلكترونية: هي مجموعة المبادئ الأخلاقية التي تحكم تصرفات الأفراد والشركات على الشبكة العالمية. ولا شك في أن الخدمات الإلكترونية حتى لو كانت مجانية لا يمكن أن تقدم بدون قدر ملائم من المصداقية والثقة والنزاهة في التعامل.	– التأكيد على الثقة والمصداقية. – سياسة وقواعد الخصوصية. – المضادات للفايروسات والبريد المزعج وغيرها. – أمن المعلومات. – المراجعة الأخلاقية الدورية.

المصدر: نوي طه حسين، ياقوتة بودوشن، غربي يسين لاخضر، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية**، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 5، 2018، ص133.

أشارت إحدى الدراسات الحديثة حول أسباب اعتراض الزبائن عن اقتناء الخدمات يعود إلى[1]:

– 14% عيوب في المنتج أو عدم ملائمة الخدمة.

– 68% سلوكيات مقدم الخدمة وعدم الاهتمام.

[1]– لكحل محمد، مرجع سبق ذكره، ص120.

- 13%عدم توفر الخبرة الكافية ونقص المعلومات.

- 2%سمعة المؤسسة.

- 3%أسباب أخرى.

الفرع الرابع: أنواع الخدمات الحكومية المقدمة

الهدف الأساسي لإنشاء الحكومة الإلكترونية الحصول على الخدمات المرجوة بأسهل طريقة وأقل كلفة ، ومن حق طالب الخدمة (المعاملة) معرفة كل الخطوات الإجرائية والنماذج المطلوبة أثناء أداء المعاملة لتسليم هذه الأوراق وبالطبع فإن ذلك يمكن أن يتم من خلال شبكة الانترنت ودون الحاجة للتنقل، وتنقسم الخدمات الحكومية الممكن طلبها عبر الانترنت إلى عدة أقسام كالآتي[1]:

1-الخدمات الحكومية المرتبطة بسداد الالتزامات: وتظهر هذي الخدمة من خلال سداد الالتزامات قبل الحكومة والتي تتعلق بأموال الضرائب أو الرسوم، حيث يمكن للشخص أن يسدد بنفسه أو نيابة عن الغير. في هذه الحالة لا يشترط أن يقف "صاحب المعاملة" في طابور طويل انتظارا لدوره حتى يقوم بالسداد مع ما يترتب على ذل من ضياع للوقت والجهد، وقد يجد الموظف المختص أو لا يجده، ولذلك فمن مظاهر الحكومة الإلكترونية حلا لهذه المشكلة، حلول تتمل في عملية –السداد الآلي– اعتماد على الصراف الآلي في البنوك، وذل هن طريق ماكينات منتشرة في الأماكن العامة. الدليل على السداد الإيصال الذي يصل عليه الشخص الذي قام بالسداد م يتم التحويل البنمي لاحقا من البنك إلى الجهة الحكومية صاحبة الحق في الرسوم أو الضرائب[2].

---

[1]– العربي عيطة، مرجع سبق ذكره، ص 123.

[2]– عبد الفنتاح بيومي حجازي، **الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2008، ص540.

2-الخدمات الحكومية المرتبطة بالحصول على وثائق ذات طبيعة العامة: هناك وثائق ذات طبيعة عامة لا تتطلب التحقق من شخصية الطالب مثل شهادة القيد في السجل التجاري أو الصناعي أو شهادة المطابقة للشروط البيئية أو الصحية...الخ، ويمكن للجهات أن تقوم بطرح نماذج هذه الشهادات على موقعها لدى شبكة الانترنت، حيث يتم صاحب الشأن إلى موقع الحكومة الالكترونية ويقوم بملأ الطلب أو الاستمارة المخصصة لهذا الغرض، وفي مرحلة لاحقة تقوم جهة الإدارة بموافاته بالبريد العادي بالشهادة أو الوثيقة العامة المطلوبة[1].

3-الخدمات الحكومية المرتبطة بالحصول على وثائق ذات طبيعة خاصة: ويشمل هذا النموذج إمكانية قيام جهة الخدمة بتوفير الوثائق ذات الطبيعة الخاصة لطالبها فور طلبها بناء على معايير ونظم تأمين معينة ومن نماذج هذه الوثائق مايلي[2]:

-شهادات الميلاد، والوفاة، الزواج، الطلاق، جوازات السفر، بطاقات الهوية

-شهادة التعليم المختلفة (قبل الجامعي، والجامعي).

-صور الأحكام الابتدائية والنهائية وصور محاضر الشرطة.

تتطلب هذه النماذج ضرورة التحقق من شخصية طالب الخدمة ومتلقيها وذلك للحفاظ على خصوصية البيانات ودرجة التأمين التي كلفها القانون لتداول مثل هذه الوثائق.

المطلب الثالث: دور الحكومة الذكية في تطوير الخدمة العمومية

استخدام مصطلح الحكومة الذكية بدلا لمصطلح الحكومة الإلكترونية تعبيرا عن مرحلة جديدة من مراحل التطور للمعاملات الالكترونية الحكومية في ظل ما تعرفه المجتمعات من تطور

---

[1]- عبد الفتاح بيومي حجازي، **الحكومة الإليكترونية ونظامها القانوني**، دار الفكر العربي، الإسكندرية، 2006، ص347.

[2]- العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص124.

في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية ، من خلال هذا المطلب نتطرق إلى للحكومة الذكية وللحكومة المتنقلة وأهم المزايا المحققة من التعاملات الحكومة المتنقلة.

الفرع الأول: الحكومة المتنقلة والتحديات التي تواجهها

الحكومية المتنقلة إستراتيجية تتضمن عملية تنفيذها استخدام جميع أنواع التقنيات اللاسلكية والخاصة بالأجهزة المتنقلة، وما يتصل بذلك من خدمات وتطبيقات وأجهزة في سبيل تحسين المميزات التي تعود على الأطراف المستخدِمة للتعاملات الحكومية الإلكترونية، كما تضمن التعاملات الحكومية المتنقلة سهولة التعامل مع تطبيقات الجوال، مقارنة بالطرق الأخرى لتقديم الخدمة، وخدمة إرسال الرسائل النصية عبر الجوال للمواطنين.

1-مراحل الانتقال إلى الحكومة المتنقلة: من أجل الانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة المتنقلة والتي ستتحول إلى الحكومة الذكية على الاستخدام الاستراتيجي لإحداث الوسائل التكنولوجية التي تلبي احتياجات المواطنين بالشكل الأمثل، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

-يجب توفر نوعين من التحسينات في القطاع العام على أقل وهما:

-تحسين آليات العمل وطريقة عمل الموظفين

-ترتيب أولويات تطوير الخدمات المتنقلة وفقا لاحتياجات الموطنين.

يمكن تصنيف الخدمات المتنقلة إلى أربعة قطاعات أساسية وهي:

-خدمات من الجهة الحكومية إلى المواطنين (G2C)

-خدمات من الجهة الحكومية إلى الشركات (G2B)

-خدمات من الجهة الحكومية إلى جهات حكومية أخرى (G2G)

-خدمات من الجهة الحكومية إلى الموظفين (G2E)

يمكن توضيح بعض القطاعات الأربعة للخدمات المتنقلة وفق الجدول الموالي:

الجدول رقم(17): بعض طرق تقديم خدمات الحكومة المتنقلة

بعض طرق تقديم خدمات الحكومة المتنقلة					
	رسائل نصية قصيرة (خدمات معلوماتية/خدمات إشعار)	**رسائل نصية قصيرة (خدمات تفاعلية/خدمات إشعار واستلام)**	**النسخة الذكية الخدمات الإلكترونية**	**تطبيقات ذكية إجرائية**	**تطبيقات ذكية متكاملة**
G2C	تذكير بمواعيد التطعيمات	الحصول على نتائج الامتحانات عند الطلب	تقديم طلب للحصول على شهادة الميلاد	تسديد رسوم المخالفات المرورية	إجراء عدة خدمات تكميلية مثل: تغيير عنوان المنزل، وتحديث بيانات بطاقة الهوية وسجل التوظيف لدى وزارة العمل
G2B	التذكير بموعد تجديد الرخصة التجارية	الاستفسار عن الحالة طلب الرخصة التجارية	طلب الحصول على رخصة تجارية	تجديد الرخصة التجارية ودفع الرسوم	تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية: منح وتحديث البيانات لدى وزارة العمل والدائرة.
G2G	غير قابلة للتطبيق	غير قابلة للتطبيق	غير قابلة للتطبيق	تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية: سجلات المرضي في جميع المستشفيات والمراكز الطبية على مستوى الدولة	
G2E	غير قابلة للتطبيق	غير قابلة للتطبيق	غير قابلة للتطبيق	توفير الأدوات اللازمة للموظفين الحكوميين، والسماح لهم بالوصول إلى المعلومات، الدخول إلى إدارة الشرطة المرور من أجل تحرير مخالفة وقوف السيارة، وتحدي البيانات لدى الدوائر المختصة.	

المصدر: الحكومة الذكية تجربة إماراتية، 2015، ص29.

1-مزايا الحكومة المتنقلة: والتي تتمثل في المزايا الآتية:

1.1- المزايا العائدة على الحكومة من التعاملات الحكومة المتنقلة: تتمثل في[1]:

-**تغطية نطاق أوسع:** يساعد انتشار الهواتف النقالة في توسيع دائرة العمل والوصول إلى المجموعات التي يصعب غالبا الوصول إليها مثل بار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والمواطنين الذين يعيشون في مناطق ريفية. وأمام الحكومة فرص هائلة لتنفيذ خدمة إرسال الإخطارات إلى المجتمع والاستفادة من الشبكات التي يستخدمها الأشخاص لإرسال المعلومات إلى الأصدقاء وأفراد العائلة وزملاء العمل.

-**ميزة "المحمولية" والانتشار:** بإمكان المواطنين الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية في أي وقت ومن أي مكان باستخدام الشبكات اللاسلكية من خلال الأجهزة المتنقلة واللاسلكية. ويمكن لموظفي الحكومة تنفيذ مهام العمل باستخدام الأجهزة المتنقلة بغض النظر عن البعد المكاني والوقت والموقع والظروف الطبيعية المختلفة وتظهر أهمية ذلك بالتحديد في خدمات السلامة العامة وإدارة حالات الطوارئ.

-**تحسين ميزات تخصيص الخدمات:** توفير الخدمات الحكومية حسب الموقع نظرا لأن الهواتف النقالة تعد عادة أجهزة شخصية فإن إمكانية تحديد الموقع الجغرافي المحدد بالضبط للفرد يضمن أن الحكومات بإمكانها توجيه الخدمات إلى كل شخص مباشرة. ويمكن أن يساهم ذلك في تعجيل عملية إصلاح الهياكل التنظيمية للحكومة لتصبح أكثر اتساقا وأكثر تنظيما.

-**انخفاض التكلفة:** تتضمن نتائج توفير التكاليف تنظيم التعاملات الحكومية المتنقلة. إضافة إلى مشاركة وتنظيم إمكانية الوصول إلى البيانات وخدمة مدمجة، والعمليات الإلكترونية، والاتصالات،

---

[1]- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، **برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية**، الدليل الإرشادي للتعاملات الحكومية المتنقلة، مارس، 2015، ص10.

والمعاملات التجارية. إن تمكين العاملين الميدانيين (في الموقع) وضمان التفاعل بين الهيئات يمكن أن يساهم في خفض المتطلبات والتكاليف المتعلقة بالوقت والسفر والتوظيف، فضلا عن التخلص من إدخال بيانات زائدة عن الحاجة.

-**تدفق أسرع للمعلومات:** إن تنفيذ العمليات في الوقت الفعلي، واستنادا إلى الموقع، يؤدي إلى سرعة وسهولة الوصول إلى البيانات وإجراء الاتصالات، إضافة إلى اتساع المعلومات، وسرعة الاستجابة في متابعة الحالات، ومداومة تبادل المعلومات. فيمكن تنسيق المعلومات والإجراءات في أي مكان ومع الهيئات الأخرى، مما يساهم في تحسين التعاون بين السلطات الحكومية. من المرجح أن تكون تقنيات الأجهزة المتنقلة ذات قيمة كبيرة في الاستجابة لحالات الطوارئ من خلال الحصول على المعلومات ونشرها بصورة فورية ومشاركة الوصول إلى بيانات الخرائط.

-**إدارة أفضل:** تمتلك تقنيات الأجهزة المتنقلة القدرة على مساعدة مسؤولي الحكومة في إدارة الموارد المالية والبشرية المخصصة على نحو أفضل. ومن خلال المكاتب والعمليات في المناطق الريفية وضواحي المدن، يمكن الإخطار عن الحاجات والحالات التي تظهر فور حدوثها. ويساهم توفير بيانات محدثة ودقيقة في تحسين عملية اتخاذ القرارات استنادا إلى المعرفة وكذا سرعة الاستجابة.

-**تفعيل الحكومة الخضراء (صديقة البيئة):** هذه هي نتيجة جهود حماية البيئة والحد من استخدام الورق التي تحققت بفضل زيادة استخدام خدمات الأجهزة المتنقلة. ولكن لا تعد بطاريات الهواتف النقالة صديقة للبيئة بدرجة كبيرة ، لذا فإن انتشار الأجهزة المتنقلة وبطارياتها سيكون له تكلفة تتحملها البيئة. ومن ثم سيكون من الجيد بدء العمل على توفي حل أكثر مراعاة للبيئة عوضا عن ذلك في سبيل ضمان التخلص منها على النحو الملائم على الأقل.

2.1- المزايا العائدة على المواطن من التعاملات الحكومة المتنقلة: تتمثل في[1]

-**سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول:** تتيح تقنيات الأجهزة المتنقلة سهولة الوصول إلى المعلومات والنماذج الحكومية وعمليات تنفيذ العمل. وتعد الأجهزة المتنقلة جزءا مشتركا في الحياة اليومية لمعظم المواطنين، منذ عام 2005، تجاوز انتشار الهواتف النقالة في بعض البلدان المتقدمة نسبة 100%.

-**الصحة والسلامة العامة:** يمكن للمواطنين في المناطق التي تعذر الوصول إليها في الماضي الحصول على المساعدة الصحية والمتابعة والإخطارات والتنبيهات في حالات الطوارئ الطبية عبر خدمات الأجهزة المتنقلة، على سبيل المثال يمكن توزيع الأجهزة المتنقلة على العاملين في قطاع الصحة العامة وغيرهم من العاملين ف المجال الصحي في الدول النامية، بحيث تستخدم في تقديم معلومات لحظية(في الوقت الفعلي لحدوثها) بشأن الأمراض المعدية.

-**التعليم:** يمكن للمدرسين تقديم المحتوى للطلاب في المدارس الابتدائية وإدراج درجات الطلاب من خلال تقنيات الأجهزة المتنقلة، وسوف يتمكن الطلاب من الإطلاع على درجات الاختبارات ومعلومات الدراسة ويمكن لأولياء استلام إخطارات في حالة غياب ابنهم/ابنتهم عن المدرسة.

1- التحديات التي تواجه الحكومة المتنقلة: ومن بينها ما يلي[2]:

-**الفجوة الرقمية في عالم الخدمات المتنقلة:** يجب الإشارة إلى أن ليس كل المواطنين يملكون هاتفا نقالا وعليه يتم استبعاد فئات المواطنين من كبار السن والأكثر فقرا على وجه التحديد في المجتمع من هذه التقنية، ففي حالة توفر مزايا مقدمة من الخدمات الحكومية المتنقلة سيتم حرمان

---

[1]- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، لمرجع سبق ذكره، ص12.

[2]- **برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية**، الدليل الإرشادي للتعاملات الحكومة المتنقلة، مارس، 2015، ص19، بتصرف

هذه الفئات، ويعد أحد تحديات الخدمات الحكومية المتنقلة هو ضمان أن ذلك لن يؤدي إلى فجوة أخرى تتمثل في استفادة 'من يستخدمون الأجهزة' ويحرم منها 'من لا يستخدمونها".

-**الغرض من استخدام الأجهزة المتنقلة:** ينظر الكثيرون إلى الأجهزة المتنقلة خاصة الهواتف النقالة على أنها أجهزة تستخدم لأجل التسلية والترفيه أكثر من الاستخدامات المهمة، ومن المؤشرات المنبثقة بالفعل من هذا التحدي الأساسي استخدام أنظمة التعاملات الحكومية المتنقلة.

-**الثقة/ الأمان:** الخدمات الحكومية المتنقلة يجب أن تتسم بالأمان وأن تكون موثوقة.

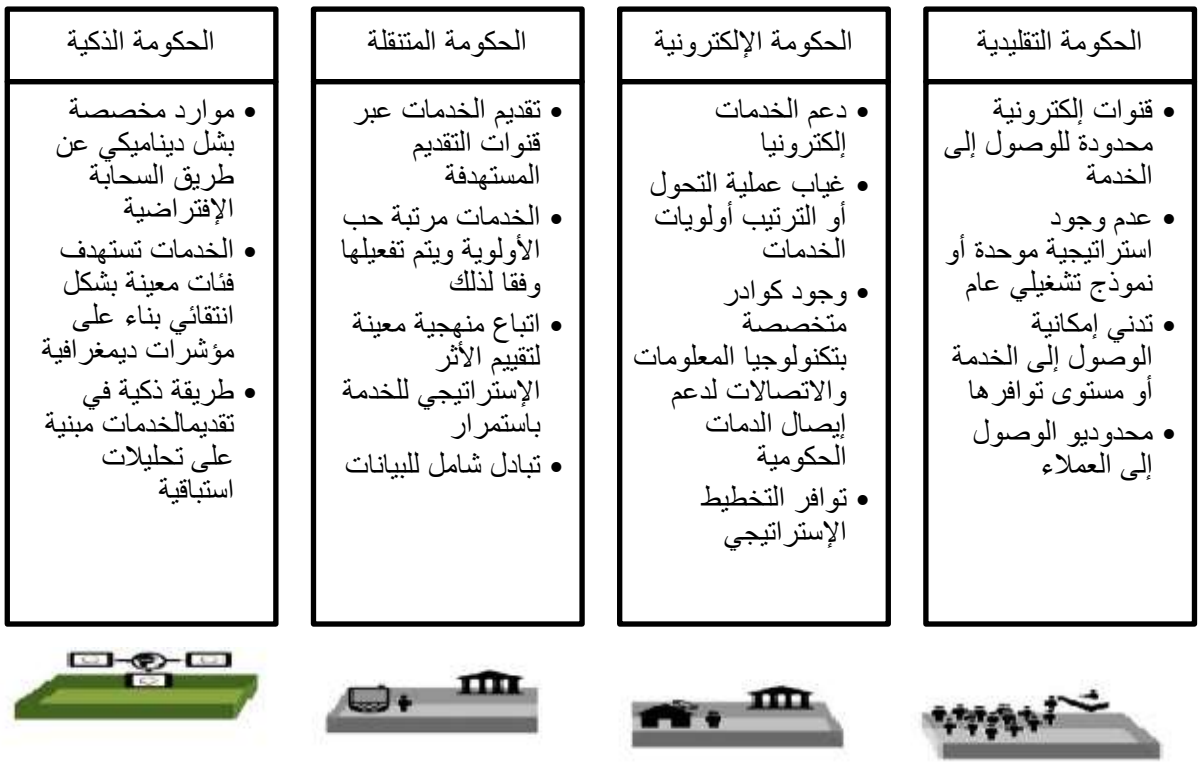
-**التحميل الزائد للبيانات:** تزيد الأجهزة المتنقلة من الضغوط الواقعة على هذا العالم الذي يتواصل فيه المستخدمون عبر الشبكات بشكل دائم كما تزيد من عدد الرسائل المتداولة.

الفرع الثاني: مفهوم الحكومة الذكية

تعتبر الحكومة الذكية هي التطور الطبيعي لنموذج الحكومة الالكترونية الذي عايشناه خلال العقد الماضي، وفي الوقت الذي كانت الحكومة الالكترونية تسعى، بشكل عام، إلى تظهير الخدمات العامة الحكومية على الإنترنت من خلال تطبيقات الواب والبوابات الالكترونية وصياغتها بطريقة عادةً ما عكست الأحداث الحياتية للمواطن وسلّة خدمات الأعمال (Life Events & Business Episodes)، تأتي الحكومة الذكية وتطبيقاتها لكي تكمل ما تم بناؤه والاستثمار فيه عبر الاقتراب أكثر من المواطن من جهة، والتفاعل المباشر والمتزامن مع البيانات المنتشرة في المجتمع ومكوناته الاقتصادية والاجتماعية والأمنية من جهة أخرى، وقد تطورت أدوات وأجهزة الاستشعار الذكية والتي ترتبط بالإنترنت مثل كاميرات المراقبة الأمنية في المدن وأجهزة إستشعار المناخ وأجهزة قياس استهلاك الطاقة والكهرباء المرتبطة بشبكة إنترنت الحكومة، وغيرها من الأدوات الاستشعارية الذكية وساعدت في تطوير بيئة إلكترونية جديدة من الممكن أن تستفيد منها

الحكومة في تشغيل وصيانة خدماتها بطريقة أكثر فعالية وأقل كلفة وأقل عرضة لحصول الأخطاء البشرية أو التجاوزات الإدارية، وتتمثل مراحل النضج الكومة الذكية في المراحل التالية:

الشكل رقم(18): مراحل نضج الحكومة الذكية

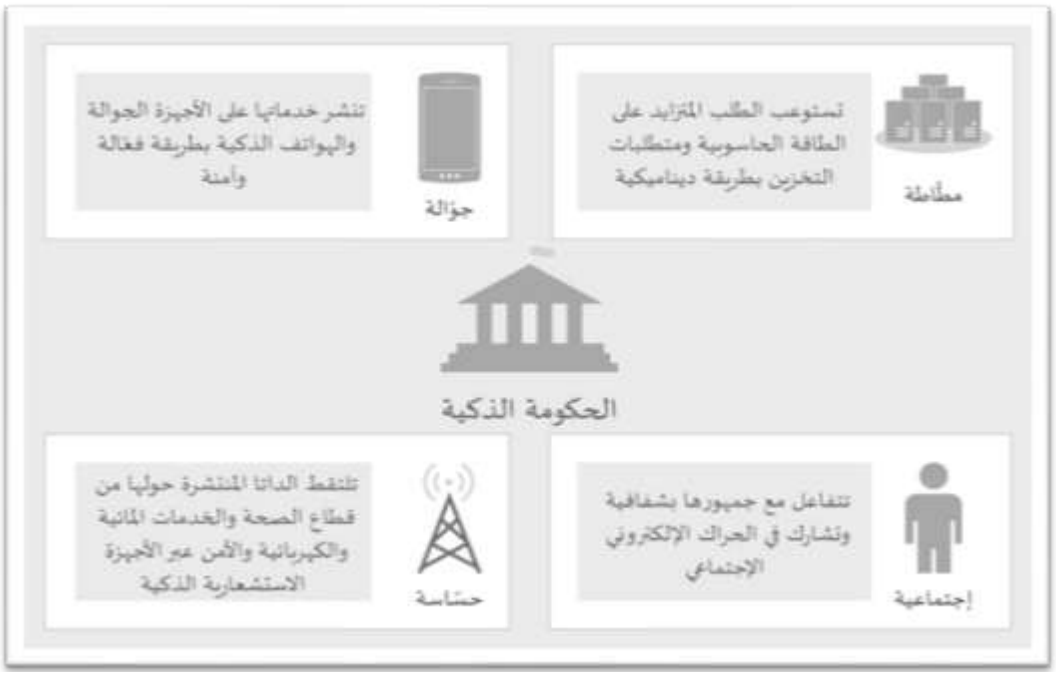


المصدر: الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، **إستراتيجية الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية**، 2015، ص 09.

يوضح الشكل أعلاه مراحل نضج الحكومة الذكية حيث تبدأ بالحكومة التقليدية التي كان المواطنون في طلها يزورون مراكز الخدمة الحكومية من أجل معاملاتهم في معظم الأحيان، ثم تحولت إلى الحكومة الالكترونية وتم استخدام أدوات الانترنت لتقديم الخدمات حيث حققت تطورا من خلال تقديم بعض الخدمات التقليدية للمواطنين دون الحاجة للتنقل وفي الأوقات المناسبة للأفراد. وبعد ذلك استمرت التطورات وانتقلت الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة المتنقلة وذلك من أجل وبهدف تقديم خدمات أفضل وأكثر تميزا، وتوفير الخدمات الحكومية على مدار الساعة عبر الهواتف المتحركة والأجهزة الذكية وأجهزة الخدمة الذاتية حيث تتبني الحكومة المتنقلة في الوقت

الراهن تقنيات حديثة مدمجة في الأجهزة المتحركة، وذلك لإغناء عملية تقديم الخدمات، حيث يمكن للمواطنين دفع رسوم معاملاتهم وإرسال الصور ومقاطع الفيديو والوصول إلى خدمات المواقع الجغرافية، ولم تتوقف التطورات بل تطورات الخدمات الحكومية وتحولت إلى الحكومة الذكية وهذا التحول لا يمكن أن يحدث فجأة أو بشكل سريع، ويتمثل الهدف من هذا التحول يتمثل في إفادة المواطنين من خلال تزويدهم بخدمات ذكية تقوم على دراسة تحليلية لاحتياجاتهم ولا شك أن مثل هذا التحول سوف يؤدي إلى تغيرات جذرية في مجال تقديم الخدمات الحكومية مقارنة بالنموذج التقليدي القديم، حيث كان المواطنون يرون أن الخدمات فيه لا تأخذ احتياجاتهم بعين الاعتبار، بل يتم تقديمها من قبل الدوائر الحكومية وفقا لما تراه مناسبا[1]. وما يميز الحكومة الذكية أربعة **خصائص** رئيسية وهي

الشكل رقم(19): خصائص الحكومة الذكية



المصدر: متوفر على الموقع، http://www.egovconcepts.com

[1]–بتصرف بالاعتماد على الحكومة الذكية تجربة دبي، 2015، ص ص08–09.

1-متطلبات التحول إلى الحكومة الذكية: يرتكز التحول إلى الحكومة الذكية على الاستخدام الاستراتيجي لأحدث تقنيات المعلومات والاتصالات وعلى رأسها التقنيات الذكية بهدف إجراء تحول نوعي في الطريقة التي تعمل وفقها المؤسسات الحكومية، وذلك لتحقيق رضا المستخدمين وبالتعاون الفعال مع جميع الجهات ذات الصلة، وفي هذا الإطار يمكن تحديد بعض الإجراءات الضرورية للتحول الناجح للحكومة الذكية وهي كالتالي[1]:

-إنشاء إطار عمل الخدمات الذكية على الهواتف الجوالة وإظهارها بشكل يخدم الأفراد.

-تطوير إرشادات وقوالب خاصة بالتطبيقات الذكية إلى جانب ما تم تطويره من إرشادات خاصة بعملية إطلاق مواقع الانترنت الحكومية.

-العمل على فتح بيانات الحكومة الضخمة من أجل تشجيع إطلاق التطبيقات الذكية حولها من قبل المبرمجين في المجتمع.

-إنشاء شبكات استشعار البيانات الحكومية من أجل تحصيل المعلومات في الوقت الحقيقي المناسب في كل القطاعات.

-الاستثمار في وسائل الدفع الالكتروني عبر الهواتف الذكية من أجل تمكين المواطن مباشرة من دفع رسومات الخدمات عبر المحفظة الرقمية التي يحملها بهاتفه النقال، والانتقال تدريجيا إلى نموذج الحوسبة السحابية (claud computing) من أجل تأمين القدرة الحاسوبية ومستوعات البيانات على الطلب لمختلف الأجهزة الحكومية والوزارات.

كما أن التحول إلى الحكومة الذكية يتطلب مجموعة نوجزها كالأتي:

---

[1]-لونيس نادية، الحكومة الذكية كاتجاه حديث لتطوير الخدمات الحكومية الالكترونية، مجلة الدراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، المجلد 06، العدد03، 2017، ص1068.

الجدول رقم(18): الأركان الإستراتيجية الأربعة لعملية التحول من الحكومة المتنقلة إلى الذكية

مجالات التركيز	القواعد الإرشادية
محورية الجمهور ورأس المال البشري	مراعاة وجهة نظر الجمهور المستهدف، والكفاءة في كل ما نفعله بوصفنا حكومة، وتشجيع انخراط الجمهور بمجمله، إضافة إلى التركيز على تنمية وتطوير الكوادر البشرية.
وحدة الحكومة	العمل نحو تحقيق حكومة متكاملة ومتصلة تقوم بوظائفها وكأنها كيان واحد.
المعلومات والرؤية	العمل على بناء مجتمع غني بالمعلومات يتمتع برؤى قوية ومعارف مكتسبة.
التميز القائم على الابتكار	التركيز على الابتكار بوصفه محركا للتميز في تقديم الخدمات.

المصدر: الحكومة الذكية تجربة دبي، 2015، ص25

الفرع الثالث: أنواع التحسينات العامة التي تدخلها الحكومة الذكية على الخدمات الإلكترونية

من الضروري فهم التحسينات التي تميز الحكومة الذكية لتحديد نوعية الخدمات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطوير الخدمات الذكية، وفيما يأتي أربعة أنواع من التحسينات المختلفة التي تدخلها الحكومة الذكية على الطريقة التقليدية التي تتبعها الجهات الحكومية عند تقديم خدماتها[1]:

1-تحسين جودة الخدمات المعلوماتية :بإمكان المستخدمين الوصول إلى المعلومات الحكومية الحالية، والتصويت على موضوع معين، وتقديم الطلبات والبلاغات، والتسجيل. وينطبق هذا على المعلومات الثابتة التي لا تحتاج إلى تفاعل مكثف مع الجمهور(مثل المعلومات والإشعارات المتعلقة بحالة الطقس والقوانين وحالات الطوارئ ونتائج الامتحانات وإغلاق الطرقات والفعاليات

[1]- نوري طه حسين، ياقوتة بودوشن، غربي يسين لاخضر، مرجع سبق ذكره، ص142.

والجداول الزمنية والتعديلات على الرسوم،...الخ)في مثل هذه الحالات عن طريق الرسائل النصية القصيرة (SMS) حيث يجري استخدامها على نطاق واسع، كما يمكن أيضا استخدام وسائل الاستجابة الصوتية التفاعلية(IVR) أو الاستجابة التفاعلية بالصوت والصورة (IWR)، أما الخدمات المعلوماتية والتعليمية فتميل إلى استخدام الرسائل النصية القصيرة، أو تنشر المعلومات عبر الإنترنت للهواتف المتحركة (mobile web) أو نظام التطبيقات اللاسلكية (WAP).

2-تطوير الخدمات لتصبح أكثر تفاعلا: ينطبق هذا الوصف على التطبيقات التي تمكن المواطنين من إجراء حوار تفاعلي مع الحكومة وغالبا ما يجرى التفاعل على المستوى الشخصي حيث يتم تبادل البيانات الشخصية والتطبيقات والوصول إلى قواعد بيانات ومجالات خدماتية معينة، وتعمل التقنيات التي تعتمد على تحديد الموقع الجغرافي مثل التصوير وتسجيل مقاطع الفيديو والخرائط، على تعزيز إمكانيات الخدمات المتاحة وقد ازداد في الآونة الاخيرة التوجه إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجل بث الآخبار العاجلة أو تبادل المعلومات بشكل فوري، ويمكن استخدام التطبيقات الذكية في طيف واسع من الاحتمالات الكبيرة المفتوحة لتقديم العديد من الخدمات التفاعلية في مجالات مختلفة مثل الخدمات الصحية (المراقبة والاختبارات والفحوصات) وخدمات التعليم (نتائج القبول والامتحانات) وخدمات الاستفسارات (حركة السير ومعلومات الحساب) وخدمات الجهات المسؤولة عن تطبيق القوانين وغيرها.

3-تطوير الخدمات الإجرائية: وهي الخدمات الذكية التي تتيح للجمهور تقديم الطلبات أو الإعلان عن شاغر وظيفي أو شراء تذاكر الحافلات أو حجز موعد أو التوقيع على المعاملات رقميا، وذلك على مدار الساعة ولكن تصاحب خدمات من هذا النوع قضايا تتعلق بالأمن والسرية تتطلب مبادرات لتطوير تقنيات خاصة تضمن إجراء المعاملات وتخزين المعلومات الحسّاسة بطريقة آمنة

إذ إن تقنيات التوقيع الرقمي وعمليات الدفع عن طريق تقنية التواصل قريب المدى تتطلب أنظمة أمنية تتطلب أنظمة أمنية مصمَّمة بشكل خاص.

4-تحقيق التكامل بين مختلف الخدمات: وهي خدمات ذكية تتأتى من الربط بين خدمات أو بيانات من أقسام مختلفة داخل الجهة الحكومية الواحدة أو من جهات حكومية أخرى، مما يجعلها أكثر ملاءمة للجمهور عبر إتاحة التكامل بين خدمات متنوعة، فعلى سبيل المثال يمكن لخدمة تحديث الحالة المرورية أن تربط بين خدمات هيئة الطرق والمواصلات مع خدمة الخرائط من أجل اقتراح طرق بديلة للمستخدمين، وكذلك إعلامهم عن أقرب المواقع في محيطهم الجغرافي التي قد تكون محل اهتمام بالنسبة لهم بشكل عام الخدمات المتكاملة هي تلك الخدمات التي تحقق القيمة الأفضل للمستخدم والتي تشكل مركز اهتمام لتطوير الخدمات الذكية لذا على الجهات الحكومية أن تتعاون مع غيرها من المؤسسات لتطوير حلول تتيح تقديم خدمات متكاملة.

الخلاصة:

لقد أصبحت الخدمة العمومية من أهم اهتمامات الدول والحكومات الرامية لتقديم الخدمات وعصرنتها، وتعتبر تحديا على عاتق جميع الدول وهي في الواقع ثورة إدارية جديدة تهدف إلى تحقيق التميز والتنافسية في تقديم الخدمات العمومية، وهذا ما يدفعها إلى تحسين وعصرنة وتحديث المستمر للخدمة العمومية وتقريبها من المواطن، حيث ترتبط خدمة المواطن بعدة إدارات عمومية قصد تلبية حاجاته والاستفادة من خدماتها. وتعتبر تطوير الخدمة العمومية وتحديثها مقياس لتطور الإدارات في وقتنا الحالي وتبين مدى قدرتها على الاستجابة لرغبات وانشغالات المواطنين وتقريب المواطن من الإدارة وكذا تحقيق معايير الجودة العالمية في تقديم الخدمات العمومية.

إن الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية تؤدي إلى بناء الثقة في المؤسسات العامة والمواطنين ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والمال والتكلفة وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل عديدة، والإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، الحكومة المتنقلة والحكومة الذكية...الخ من المصطلحات التي برزت وانتشرت في الآونة الأخيرة، وما هي إلا انعكاسات لتحولات وتطورات كثيرة يشهدها العالم منذ فترة فرضتها التكنولوجيا الرقمية، مما أدى إلى المزيد من الضغوط على القطاع العام، بحيث أصبحت الحاجة ملحة إلى تحديث الإدارة الحكومية بشكل ينعكس على المواطنين وكذا كل مؤسسات الدولة، من خلال تقديم الخدمات بصورة أكثر فاعلية، وبذلك تكون الحكومة الالكترونية واحدة من الدعائم الأساسية لتحويل المجتمع إلى مجتمع واقتصاد معلوماتي.

الفصـــل الثالث

دراسة تحليلية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر

تمهيد:

لقد أصبح التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في غاية الأهمية لبناء اقتصاد كفء قائم على المعرفة والمعلومات، والجزائر كغيرها من الدول العالم التي فضلت تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجعلها في قلب استراتيجيات وسياسات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدولة الجزائرية للاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، والتي تساهم بفاعلية في حل العديد من المشاكل بالإضافة إلى السرعة في انجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

ولقد تبنت الجزائر في السنوات الأخيرة مشروع إستراتيجية الحكومة الالكترونية، ولتحقيق ذلك يتطلب امتلاك البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومختلف التكنولوجيا الضرورية، بالإضافة إلى امتلاك وتوفير الموارد البشرية القادرة على تسيرها ومتابعتها وصيانتها والاستغلال الأمثل لها في توفير الخدمات الإلكترونية القادرة على إشباع رغبات المواطنين. وبناء على ما تقدم سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى الخدمة العمومية في ظل الجاهزية الإلكترونية في الجزائر من خلال تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الخدمة العمومية في ظل التحول الرقمي في الجزائر

المبحث الثاني: تحليل واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر(2004-2020)

المبحث الثالث: عرض تجارب بعض الدول في مجال الخدمة العمومية الإلكترونية

المبحث الأول: الخدمة العمومية في ظل التحول الرقمي في الجزائر

الجزائر شأنها شأن أي دولة سائرة في طريق النمو تسعى ومن خلال تحسين وتطوير وعصرنة عمل إداراتها العمومية للدخول في مصاف الدولة المتقدمة، حيث انتهجت الجزائر العديد من السياسات وسنت مجموعة من القوانين والتنظيمات التي من شأنها تحسين الخدمة العمومية في الإدارة العمومية الجزائرية وكذا عملت على تقريب الإدارة من المواطن بهدف الرفع من الكفاءة الإدارية وتلبية حاجات المواطنين، ومن بين السياسات المنتهجة من طرف الدولة الجزائرية في مجال الإصلاح الإداري والتي تمثلت في سياسة الجزائر الإلكترونية، هذه السياسة تهدف إلى تجسيد فكرة الإدارة العمومية الإلكترونية على أرض الواقع.

المطلب الأول: إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول المتقدمة، أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي والعشرين، وسرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات وفوائد مشروع الحكومة الإلكترونية، وهذا ما دفع بالجزائر بتبني وتنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع حتى تتمكن من الاستفادة من إيجابيات هذا المشروع. والذي تم إطلاقه من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص وكذا الجامعات ومراكز البحث والجامعيات المهنية التي تنشط

في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذا تم مشاركة أكثر من ثلاثمائة شخص لطرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر[1].

الفرع الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية

اعتبرت هذه الإستراتيجية –عند صدورها– كخيار تنموي وإحدى أهم المشاريع نظرا لأهميتها وللنتائج المنتظرة على صعيد تقديم الخدمات العمومية، متناولا بذلك كل المسائل المتعلقة بالبنية التحتية الضرورية للعمل الإداري من جهة وللاقتصاد الرقمي من جهة أخرى، واقتراح موافقة ذلك بتعديلات في القوانين المنظمة لهما، والتأكيد على ضرورة ضمان موارد مالية كافية لتقوية البنية التحتية للاتصالات ولتحسين نوعية خدمات الانترنت...الخ. غير أن هذه الإستراتيجية عرفت في تجسيدها منحا مختلفة، إذ ومباشرة بعد أول تعديل حكومي بموجب المرسوم الرئاسي رقم 10-149 المؤرخ في 28 مـاي 2010، قام وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديد بحذف كلمة 2013 من نص الإستراتيجية لتصبح "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية" وهذا دلالة على صعوبة التزام وزارته بالمخطط الزمني للتحول مثلما نصت عليه الوثيقة الأولى[2].

تهدف هذه الوثيقة إلى النهوض بالاقتصاد الوطني، وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطوير ودعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية، وتحسين مستوى معيشة المواطنين عن طريق استعمالهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تسهيل عملية

---

[1]– **لعرج مجاهد نسيمة، طويطي مصطفي، إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية ".المحاولة الجزائرية'**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الثالث، جوان 2016، ص ص214،215. بتصرف

[2]–بوراس زهرة، بوشارب أحمد، **مدى نجاعة العمل الإداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الإلكترونية**، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد 05، 2014، ص ص 26-27.

التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل، وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين، وعليه فإن تجسيد مشروع الجائر الالكترونية يكتسي أهمية كبيرة للمواطن والمؤسسة[1]:

- **بالنسبة للمواطن:** إن تجسيد إستراتيجية الجزائر الالكترونية سينقص عناء المواطنين في الكثير من جوانب الحياة اليومية، فالإدارة الإلكترونية ستوفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائق أو الاستفسار حول انشغالاته، وسيكون كافيا أن يدخل كل مواطن بياناته الشخصية على الشبكة المعلوماتية ليتحصل على وثائقه الضرورية، وهذا فيه ربح كبير للوقت والمال وحتى اقتصاد للمجهود البشري، وهو بالمثل يعود بالإيجاب على اقتصاد البلاد.
- **بالنسبة للمؤسسات:** إن تجسيد إستراتيجية الجزائر الالكترونية يمكن المؤسسات العمومية وحتى الخاصة من سرعة انتشار المعلومات وتحسين عملية الاتصال بين المواطنين، ولا يخفى على أحد أننا في الجزائر نعاني من أزمة اتصال كبيرة بين المواطن ومختلف مؤسسات الدولة. كما أن هذا المشروع سيضيف ديناميكية وفعالية أكثر إلى المؤسسات الاقتصادية وسيشجع الاستثمارات الداخلية والخارجية.

إن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 تتمحور حول فكرة أساسية مفادها ربط المواطن والإدارات العمومية بنسق إلكتروني موحد يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف ويحقق مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء وظائف الإدارة العامة ضمن الاستخدامات المتميزة للإدارة الرقمية. مزايا وفوائد ينتظر المواطن تحقيقها بشرط الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتوفر البنية التحتية اللازمة لبناء إدارة إلكترونية قوية الأركان، وهذا يتطلب انتشار الانترنت، توفير التشريعات الراعية لهذه

[1]– خالد قاشي، لواج منير، **جبلي حسيبة، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: فجوة النظرية والتطبيق** مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد04، 2013، ص92.

التكنولوجيا، وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن هذا الفضاء الإلكتروني المتميز[1].

وتتمحور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية على ثلاثة عشرا محورا رئيسيا[2]، مرفقة بمقدمة وخاتمة، وتصف الفصول الثلاثة عشر ما سميت "بالمحاور الكبرى" المرقمة من أ إلى م، ويحتوي كل محور على هدف أو عدة "أهداف كبرى" حيث يتفرع كل هدف كبير إلى عدة "أهداف خاصة"[3]، وتتمثل هذه المحاور فيما يلي:

الجدول رقم(19): المحاور الكبرى لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية .

المحاور	الأهداف
المحور الأول: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.	في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية: استكمال البني الأساسية المعلوماتية. وضع نظم إعلام مندمجة. نشر تطبيقات قطاعية متميزة. تنمية الكفاءات البشرية. تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

[1]- خالد قاشي، لواج منير، مرجع سبق ذكره ، ص93.

[2]– بوقلقول الهادي، **مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية: طموحات كبيرة وإنجازات متواضعة**، مداخلة مقدمة في إطار الملتقي الدولي الأول حول، متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول– كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، يومي 13–14 ماي، 2013، ص47.

[3]– بوراس زهرة، بوشارب أحمد، مرجع سبق ذكره، ص27.

المحور الثاني: تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات.	في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية: دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات. تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات.
المحور الثالث: تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال	في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية: إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع. الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الإنترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة...الخ. توسيع الخدمة العامة لتشل النفاذ إلى الإنترنت.
المحور الرابع: دفع تطوير الاقتصاد الرقمي	في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية: مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية". وضع كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز. وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون. توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير.
المحور الخامس: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات	يجب أن تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر كامل أرجاء الوطن بنوعية وأمان يستجيبان للمقاييس الدولية، فهذه الشبكة تعد الأرضية التي تقوم عليها

ذات التدفق السريع والفائق السرعة:	العمليات الرامية إلى اقتراح خدمات الكترونية للمواطنين والشركات والإدارات، لذلك فإن الهدف الرئيسي المقرر لهذا المحور يتمثل في انجاز بنية للاتصالات ذات الدفع السريع وفائق السرعة، وتكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة ويتفرع هذا الهدف إلى أربعة أهداف خاصة هي. تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات. تأمين الشبكات. نوعية خدمات الشبكات. التسيير الفعال لاسم نطاق "dz".
المحور السادس: تطوير الكفاءات البشرية:	يجب إرفاق تعزيز البني التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال إجراءات ملموسة وضمان مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية، من أجل تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات وذلك: بإعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال. تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.
المحور السابع: تدعيم البحث – التطوير والابتكار–	ويشمل الأهداف الخاصة في هذا الصدد: التنظيم والبرمجة وتثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات.
المحور الثامن: ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.	إن الهدف الرئيسي يتمثل في تهيئة مناخ من الثقة يشجع إقامة الحكومة الإلكترونية والهدف الرئيسي يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.
المحور التاسع: الإعلام والاتصال	ويتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد. في هذا السياق فقد تم تحديد الأهداف الخاصة التالية: إعداد وتنفيذ المخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

	إقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي.
المحور العاشر: تثمين التعاون الدولي.	ويتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيات والماهرات وكذا إشعاع صورة البلد ويتفرع الهدف الرئيسي إلى هدفين خاصين هما: المشاركة الفاعلة في الحوار والمبادرات الدولية. إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.
المحور الحادي عشر: آليات التقييم والمتابعة	يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الإستراتيجي "الجزائر الإلكترونية" من جهة أخرى، ويتفرع الهدف الرئيسي إلى هدفين خاصين هما: إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات النوعية. إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.
المحور الثاني عشر: إجراءات تنظيمية.	يستلزم تنفيذ إستراتيجية تطوير مجتمع المعلومات دعما مؤسساتيا هاما، يأخذ بعين الاعتبار الطابع المتعدد الأبعاد لتكنولوجيات المعلومات والاتصال. يتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور في وضع تنظيم مؤسساتي متناسق، يتمحور حول ثلاثة مستويات التوجيه والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ. وسيضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي الطموح " الجزائر الإلكترونية' بفضل تأطير فعال ومتابعة دائمة وتنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين. في هذا الصدد تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية: تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات. تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.
المحور الثالث عشر: الموارد المالية:	تأتي في شكل ضخ متواصل في كل سنة وفق الميزانية العامة للسنوات من 2008إلى 2013. إن مشروع الجزائر الإلكترونية من شأنه تسهيل اتصال المواطن بمختلف الإدارات والخدمات (الكشف الطبي عن بعد، التعليم عن

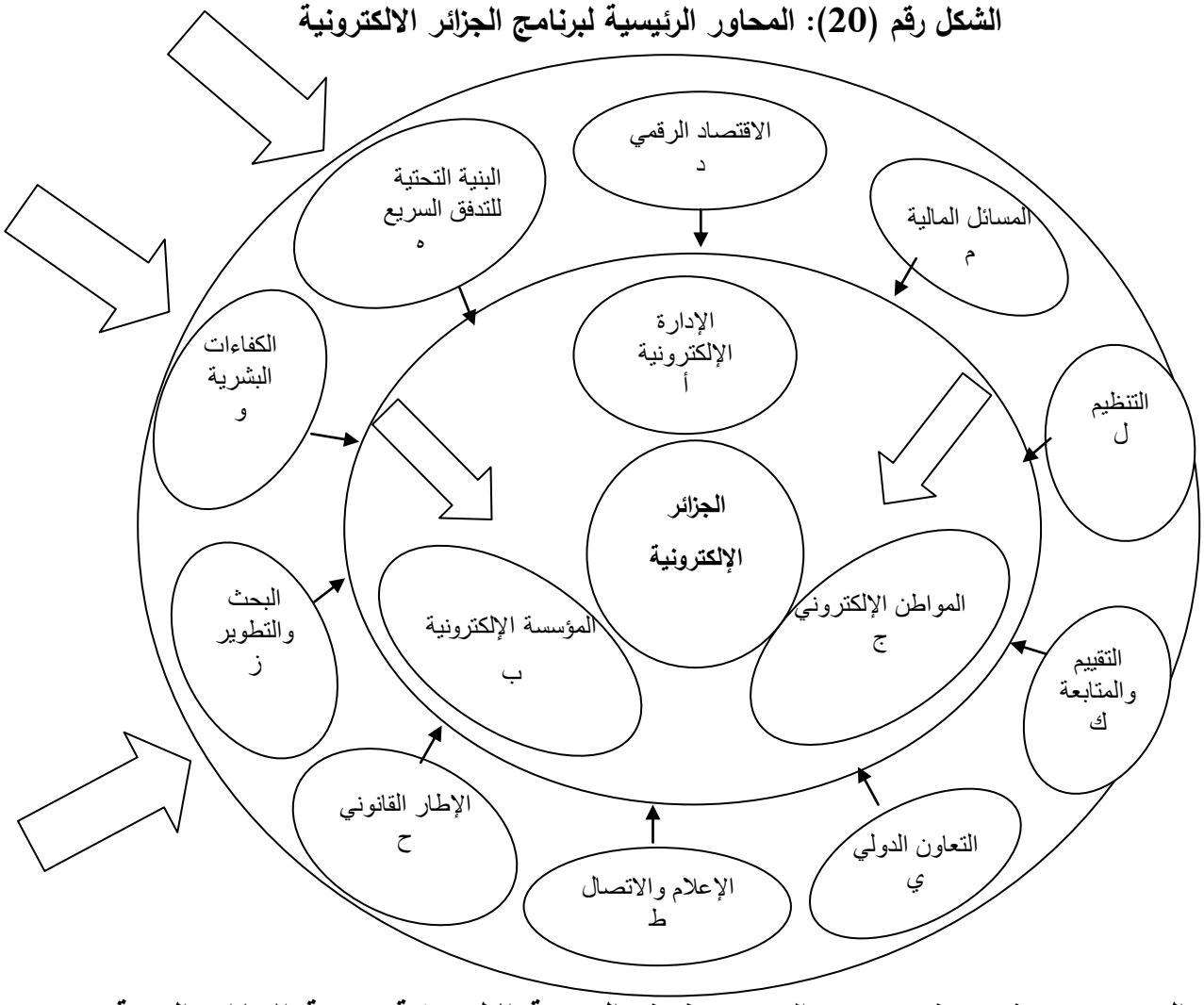
	بعد، العمل في البيت، التجارة الإلكترونية...)، وكذا تسهيل اتصال الإدارات والمؤسسات والمصارف فيما بينها ومع فروعها، ومن أجل تسيير الإجراءات الالكترونية بين مختلف إدارات الدولة وبين مستويات الحكومة بصفة آمنة وتفاعلية، ينبغي أولاً إقامة شبكة بين الإدارات، تعتمد على بنية تحتية للاتصالات ذات دفق سريع ومؤمنة، لضمان تبادل المعلومات والبيانات، فلابد من: – إقامة مخطط توجيهي للإدارة الالكترونية: يهدف أساساً إيجاد محيط تنظيمي وقانوني للتوقيع الالكتروني على وثائق الإدارات العمومية. – وضع قواعد أمنية مرجعية: فمن الضروري تأمين المعلومات. – إقامة بوابة الحكومة الالكترونية: من أجل إنجاح إقامة حكومة الكترونية ناجعة وفعالة في المدى القريب، فإنه من الأهمية بمكان استكمال الصيغة النهائية لتصميم البوابة الفريدة للحكومة الالكترونية، بحيث ستشكل هذه البوابة نقطة اتصال وحيدة اتجاه المواطنين والإدارات. – تأمين شبكة الانترنت الحكومية وضبط مستواها. – تطوير تطبيقات خدمات الكترونية اتجاه المواطن وخدمات الكترونية اتجاه العمال وخدمات الكترونية اتجاه الشركات.

المصدر: من إعداد الباحثة، باعتماد على:

- بوقلقول الهادي، مشروع **الحكومة الإلكترونية الجزائرية: طموحات كبيرة وإنجازات متواضعة**، مداخلة مقدمة في إطار الملتقي الدولي الأول حول، متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول– كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، يومي 13–14 ماي، 2013، ص ص47–48.
- محمد حداد، وهيبة عبد الرحيم، **مؤشرات أداء الحكومة الالكترونية –حالة الجزائر–**، الملتقي الدولي حول متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر على والتجارب الدولية، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، يومي 27/26 أفريل، 2017، ص181.

ويمكن تلخيص هذه المحاور في الشكل الأتي:

الشكل رقم (20): المحاور الرئيسية لبرنامج الجزائر الالكترونية



المصدر: بوزينة نسيمة، بن عبد العززيز فطيمة، **الحكومة الإلكترونية: تجربة الإمارات العربية المتحدة (نموذج بلدية دبي) والدروس المستخلصة لتطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية**، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، العدد 01، 2019، ص412.

الفرع الثاني: أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو[1]:

[1]– منال قدواح، **مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 (بين النص والتطبيق)**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 47، 2017، ص49.

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

-التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.

-مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

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

-حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

الفرع الثالث: برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر للحكومة الالكترونية

يتأتى برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في[1]:

- **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومة الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
- **برنامج تطوير البنية المالية:** يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

[1]- بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء، **تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر**، الملتقي الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13-14 مارس ،2012، ص08

- **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي:** والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
- **برنامج التطوير الفني:** يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
- **برنامج تنمية الكوادر البشرية:** من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.
- **برنامج الإعلام والتوعية:** يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية.

الفرع الرابع: انجازات إستراتيجية الجزائر الإلكترونية

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية أهم المشاريع الهادفة للاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات، وبالرغم من عدم تمكنها من تجسيد معظم ما في جاء في محاوره، إلا أنه حقق عدة إنجازات في إطار تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين وتعزيز مفهوم تقريب الإدارة من المواطن، ومن هذه الإنجازات[1]:

[1]– بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد، **أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية– دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية–**، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، العدد 02 2020، ص115.

1- **التواجد على شبكة الانترنت:**حيث تم إنشاء مواقع على الشبكة لجميع الوزارات والهيئات الحكومية وكذا بوابة المواطن تسمح للمواطن بالاستفادة من المعلومات الإدارية للدولة ومرافقها، وتوفر له خدمات مختلفة ، هذا بالإضافة إلى الانتشار الواسع لمقاهي الانترنت.

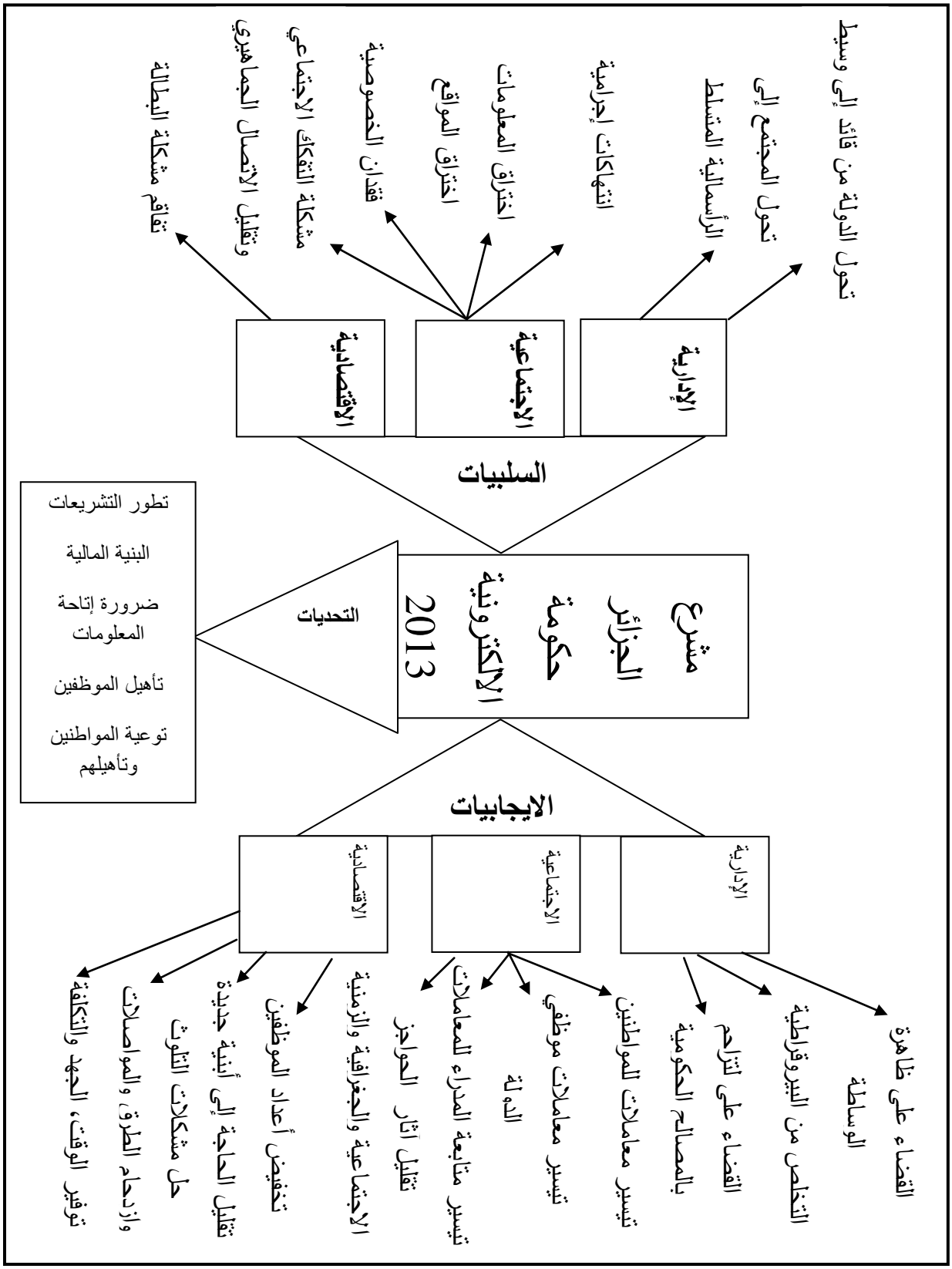
2- **تقديم بعض الخدمات عن طريق الانترنت:** حيث أنه في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية تم رقمنة بع الإجراءات الإدارية والتي كان لها الأثر في حياة المواطن ونذكر منها:

- طلب صحيفة السوابق العدلية رقم 12 على موقع وزارة العدل، يمكن استلامها أي من جهة قضائية على المستوى الوطني.
- التسجيل الإلكتروني للطلبة الجدد حاملي شهادات البكالوريا من خلال موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وكذا جوازات السفر البيومترية.
- مشروع " أسرتك" والذي يبدأ تنفيذه من خلال إعطاء كل أسرة فرصة الحصول على جهاز حاسوب.
- تطبيقات السياحة الإلكترونية من خلال التذكرة الإلكترونية المباشرة.
- إعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية.
- إعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة إلى إنشاء موزعات بنكية وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني.
- إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي.

وبالرغم من كل هذه المجهودات نلاحظ وجود إرادة سياسية لتحقيق مشروع الجزائر الالكترونية 2013، إلا أنه لم يتجسد على أرض الواقع وهذا باعتراف القائمين على هذا المشروع

في حد ذاتهم، وذلك بفعل مجموعة من المعوقات التي حالت دون تقدم هذا المشروع، والشكل التالي يختصر ويحدد كل من السلبيات والايجابيات وتحديات هذا المشروع:

الشكل رقم (21): تفعيل الايجابيات والتغلب على التحديات لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية



المصدر: لعرج مجاهد نسيمة، طويطي مصطفي، **إستراتيجية إقامة الحكومة الالكترونية "المحاولة الجزائرية"**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد03، 2016، ص222.

المطلب الثاني: الخدمة العمومية في ظل برامج النمو الاقتصادي في الجزائر

تعد البرامج التنموية والإصلاحية من بين الاستراتيجيات التنموية التي يمكن لأي دولة الاعتماد عليها في اقتصادها، والجزائر من بين الدول التي اعتمدت على هذه البرامج لتحسين الخدمة العمومية.

الفرع الأول: الخدمة العمومية وبرنامج توطيد النمو (2010-2014).

يعتبر برنامج الخماسي 2010-2014 برنامجا طموحا أقرته الدولة الجزائرية، ورصد له مبلغ 682 مليار دولا وذلك للارتقاء بالجزائر إلى مصاف الدول الراقية، وقد شمل هذا البرنامج مختلف المجالات والأصعدة على المستوى الإداري والاجتماعي والاقتصادي والبشري، وقد كان للإدارة العمومية نصيبها من هذا البرنامج سعيا إلى عصرنتها من أجل التكفل الأفضل باحتياجات المواطن وبالتالي ضمان أكبر قدر من الاستقرار والانسجام الاجتماعي، لذا على الإدارة العمومية السهر على تقديم خدمة عمومية ذات نوعية جيدة والحرص على احترام وتقدير المواطن، سعيا لتطوير سبل الواصل والحوار بين الإدارة العمومية والمواطنين[1]، ويهدف هذا البرنامج إلى مايلي[2]:

- استكمال الإصلاحات المؤسساتية مع مراجعة قانون البلدية والولاية.
- تحسين وعصرنة المصالح العمومية من خلال إدخال الإدارة الإلكترونية.
- تأهيل الموارد البشرية، حيث تم تكوين العديد منهم ليسهل عليهم التأقلم مع الإجراءات الجديدة الخاصة بتطبيقات الإدارة الالكترونية.

---

[1]- مريزق عدمان، مرجع سبق ذكره، ص156

[2]-الرزقي كتاف، **الإدارة الالكترونية وفعالية التنظيم في الإدارات العمومية الجزائرية**، مجلة دراسات حول الجزائر والعالم، العدد 04، 2016، ص49.

- تنفيذ الإجراءات المتعلقة بعصرنة استخراج الوثائق الإدارية وتحدي بطاقات الهوية الالكترونية والبيومترية.
- تقريب الإدارة من المواطن من خلال استخراج الوثائق آليا كشهادة الميلاد، عقد الزواج... ويمكن استخراجهم من جميع أنحاء القطر الجزائري.
- ائتمان وثائق البطاقة الرمادية (Carte Grise) حيث كانت سابقا بنظام (HP) أما حاليا فتستعمل شبكة قواعد مبنية على قواعد البيانات.
- التراسل الالكتروني والفضاء الإعلامي المفتوح.

الهدف من كل هذه الإجراءات هو الوصول إلى تحقيق البلدية الالكترونية، حيث بلغت نسبة معتبرة بتغطية البلديات المقدرة ب (1541) بلدية بالوسائل التكنولوجية ، إذ بلغت النسبة 90% في البلديات الكبرى كالعاصمة. في حين تبقى البلديات النائية تعرف نقصا كبيرا بسبب ضعف توصيله بشبة الانترنت.

في ذات السياق أولى برنامج الاستثمار العمومي أولوية قصوى بتعزيز التنمية من خلال التركيز على التعليم الصحة والعيش اللائق، حيث خصص ما يقارب نصف القيمة الإجمالية من الاستثمارات لتعزيز التنمية إضافة إلى البني التحتية والخدمة العمومية[1].

يمكن برنامج توطيد النمو من خلال الجدول الموالي:

[1]- علام عثمان، **واقع المناخ الاستثماري بالجزائر مع الإشارة لبرنامج الإنعاش الاقتصادي 2001-2014**، الملتقى العربي الأول العقود الاقتصادية بين المشروعية والثبات التشريعي، أيام 25-28، يناير، شرم الشيخ، مصر، 2015، ص 08.

الجدول رقم(20): التوزيع القطاعي لبرنامج توطيد النمو(2010-2014).

القطاع	حجم الاعتمادات (مليار دج)	النسبة
التنمية البشرية	10.122	49.5
تطور البنية التحتية	6.448	31.5
تحسين الخدمة العمومية	1.666	8.1
التنمية الاقتصادية	1.566	7.6
الحد من البطالة	360	1.7
البحث العلمي	250	1.6
المجموع	20.412	100

المصدر: لكحل محمد، **الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية –حالة الجزائر**، مرجع سبق ذكره، ص142.

توزعت الاستثمارات العمومية المصرح بها في ظل البرنامج وفق ما يلي[1]:

- استقطب قطاع السياحة 489مشروع بمبلغ إجمالي قدر ب886445 مليون دج.
- قطاع النقل تلقى 29145مشروع، بمبلغ إجمالي قدر ب725264 مليون دج.
- استفاد قطاع الخدمات من 5481مشروع بقيمة إجمالية قدرت ب665037 مليون دج.

وسجلت أربع (04) مشاريع لقطاع الاتصالات بمبلغ قدر ب350486 مليون دج، واستفاد قطاع التجارة الصناعة والصحة من1357مشروع، بقيمة إجمالية قدرت ب205447 مليون دج.

الفرع الثاني: الخدمة العمومية في ظل المخطط الخماسي (2010-2015):

المخطط الخماسي للتنمية، رصدت له الدولة حوالي 262 مليار دولار، وتم منح الأولوية لتحسين ظروف معيشة المواطن،في قطاعات السكن،التربية،الماء،الكهرباء والغاز ومن بنود أهدافه عصرنة الإدارة ومكافحة البيروقراطية وإضفاء الطابع اللامركزي على القرارات من أجل ضمان

[1] نفس المرجع أعلاه ، ص20.

جودة الخدمة العمومية، كما تم تعميم التشجيع على تعميم التنمية الاقتصادية والاجتماعية الهادفة إلى تحسين ظروف المجتمع مع وضع جميع الخدمات العمومية في متناول المواطنين، ودعت بالضرورة إلى إشراك الجماعات المحلية في تسير الإطار المعيشي للسكان ورفاهيتهم الاجتماعية، ورصد لهذا الهدف مبلغ 1970مليار دينار دج[1].

الفرع الثالث: من خلال برنامج الخماسي(2015-2019):

يتواصل التوجه الاستثماري في ثلاثة قطاعات كبرى متمثلة في المنشأة الأشغال العمومية والصناعة، وكذا التنمية الاجتماعية في مجال الصحة، التربية والتعليم، ومن المتوقع أن تحافظ الحكومة على المشاريع التي شرع في إنجازها وذات الأولوية القصوى والمتعلقة بالسكن، الصحة التربية والنقل، والمقدر حجمها ب26 مليار دولار، **في سنة 2019** عملت الحكومة على التركيز على السياحة وتطوير قطاع التكنولوجيا الجديدة، مما يضمن تأهيل الاقتصاد الوطني ومن ثم التوسع في الخدمات العمومية[2]، كما تم الحفاظ على المكاسب الاجتماعية من خلال منح الأولوية لتحسين الظروف المعيشية للسكان في قطاع السكن، التربية ، التكوين والصحة العمومية مع العمل على ربط البيوت بشبكات الكهرباء والمياه والغاز وترشيد التحويلات الاجتماعية.[3]

---

[1]صوفان العيد، بوركوة عبد المالك، **تقييم الاستثمارات العامة في الجزائر ودورها في تحقيق ظاهرة تكامل الإنتاج**، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة،جامعة ميلة، الجزائر، العدد01،2017، ص06.

[2]حيدوش عاشور، وعيل ميلود، **أثر الموارد المالية النفطية على المتغيرات الاقتصادية الكلية للاقتصاد الجزائري**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات،جامعة ميلة،الجزائر، العدد05،2017، ص340.

[3]- العالية مناد، مزريق عاشور، **مدى مساهمة البرامج التنموية التي تبنتها الجزائر في تحقيق التنمية المستدامة بالإسقاط على الفترة من 2001إلى غاية 2019**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا،جامعة الشلف، الجزائر، العدد22، 2020، ص212.

المطلب الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في توفير الوقت وبتكلفة أقل كما تعتبر منفذا للولوج إلى الإدارة، بالإضافة إلى أنها تلغي جانب كبير من البيروقراطية بين الإدارة والمواطن، فالإدارة الإلكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح والشفافية وهذا يقلل من ظاهرة البيروقراطية كما أنها تساهم في تحديد دقيق وواضح للإجراءات الإدارية، ومما لاشك فيه أن لتطبيقات الإدارة الإلكترونية أثر إيجابي على جودة الخدمات الإدارية العمومية منها والمحلية من خلال:

الفرع الأول: من حيث ترشيد الخدمة العمومية

إن ترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته، إذ مع ازدياد اعتماد المنظمات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، وظهور خدمات المواقع الالكترونية والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للمواطن، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن وجهاز الحاسوب إلى موظف

الإدارة العامة الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة، ويمكن تلخيص مظاهر ترشيد الخدمة العمومية كأهم أثار تطبيق الإدارة الالكترونية في ما يلي[1]:

1- **الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الالكترونية من خلال انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة.

2- **تقليص تكاليف الخدمة:** ويمكن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشباك الالكتروني.

3- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** أن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى.

الفرع الثاني: من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وتحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع

[1]- لقرع مصطفى، عمايدية فايزة، **الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية قطاع وزارة الداخلية نموذجا**، المكتبة القانونية العربية ، 2016 ، متوفر على الموقع ، http://www.bibliotdroit.com/2016/04/blog-post_16.html، تاريخ الإطلاع 27-08-2018

المستفيد كما يحقق ذلك أيضا السرعة في انجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن كما أن الإدارة الالكترونية تؤدي إلى محدودية، وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي. كما أن تطبيق الإدارة الالكترونية بالتأكيد يعكس مدى فعالية منظمات الخدمة العامة من خلال يضمن حرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقيم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقيق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، المال، والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة مثال ذلك: دفع الفواتير عن طريق بطاقة الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة.

الفرع الثالث: الانتقال نحو مبدأ دوام سير الإدارة بانتظام

يتجلى أثر تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام فيما يلي[1]:

1- من شأن نظام الإدارة الالكترونية أن تجعل مبدأ دوام سير المرفق العمومي يتجه في التطبيق إلى الإحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها.

2- لا ريب أن نظام الإدارة الالكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين وتحملهم لمسؤولياته الجنائية والمدنية والتأديبية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات العمومية.

[1]-يحياوي محمد، **الإدارة الإلكترونية كآلية للارتقاء بالخدمة العمومية**، مجلة اقتصاد المال والأعمال، العدد 02، 2019، ص635.

3- سوف يؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة (انتهت مواعيد العمل، لم يحضر الموظف المختص، نحن في إجازة، لدينا اجتماع تعال مرة أخرى...الخ).

4- إن نظام الإدارة الالكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الالكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترنت على مدار 24/24ساعة ويوميا دون إجازات أو عطل، ودون الارتباط بساعات دوام العمل أي لمدة سبعة أيام في الأسبوع و365 يوم في السنة.

5- من أثر تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على مبدأ سير المرفق بانتظام، خلاص الجمهور من عقبة الصف أو الطابور، وذلك باستعمال الوسائل التكنولوجية في الحصول على خدمات أحسن وأفضل ومرونة وجودة عالية، وهذا من شأنه أن يريح الجمهور من عناء الوقوف في الطوابير أو الصفوف للحصول على معلومة أو إنجاز معاملة.

الفرع الرابع: الارتقاء بكفاءة أداء الجهاز الإداري

تلعب الإدارة الالكترونية دورا فعالا في النهوض بكفاءة الجهاز الإداري من خلال الاعتماد على مختلف الوسائط التكنولوجية في التسيير وسرعة تقديم الخدمات، ولا يتم هذا الارتقاء إلا من خلال[1]:

1- الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الإدارية: إن حصول الفرد على خدمة سريعة ودقيقة هو حجر الزاوية في التوجه للإدارة الالكترونية. وذلك من خلال التنسيق بين الإدارات المحلية والمرافق العمومية وتشجيع نقل وتحويل وتبادل المعلومات، والسعي إلى

[1]- يحياوي محمد، مرجع سبق ذكره ، ص636.

توحيد النماذج التقنية المعتمدة، واقتراح المواصفات الموحدة يؤدي إلى الارتقاء في أداء خدماتها لجمهور المتعاملين معها.

2- الارتقاء من خلال تحقيق الشفافية الإدارية: تعمل الإدارة الالكترونية على إرساء قواعد الشفافية وتوفير المعلومات بسرعة والشفافية كذلك في الحصول عليها، وهذا أمر يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطية الإدارية، ويساهم في تطوير العلاقة بين سلطات الدولة وإداراتها العامة، إلى تعاون أفضل في نشر المعلومات التي تساعد المختصين على إصدار القرارات الصحيحة.

على هذا الأساس يمكن أن نلخص أهم أثار الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في ما يلي[1]:

- تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة.
- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.
- الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.

وبهذا تعمل الإدارة الالكترونية نظام بالتنسيق بيين متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الالكترونية والمتطلبات المالية وكذا المتطلبات التشريعية ومتطلبات تأمين وحماية الخدمة العمومية.

---

[1]- بلقرع فاطنة، العمري دلال، قريشي هاجر، **جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية**، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 07، 2017، ص08.

المبحث الثاني :تحليل واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر(2004-2020)

لقد حققت الجزائر تطور مهما في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظرا لأهمية هذه الأخيرة في تطوير المجتمعات اقتصاديا واجتماعيا، سارعت الجزائر كغيرها من الدول لامتلاك وتطبيق هذه التقنيات العصرية، حيث أنها بذلت مجهودات كبيرة في ترقية هذا القطاع من خلال توفير البنية التحتية وكذا مشاريع وتنظيمات في مجال المعلوماتية تدخل في إطار السياسة الوطنية لتعميم التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال.

المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

نظرا لمجريات السريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحاول الجزائر جاهدة بوضع مجموعة من السياسات والاستراتيجيات مناسبة وتطوير بنيتها التحتية الرقمية من أجل تبني الاقتصاد الرقمي.

الفرع الأول: لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

ظل قطاع البريد والمواصلات إلى غاية سنة 2000 خاضعا لأحكام الأمر 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975، حيث كانت تمارس وزارة البريد والمواصلات في ظل نظام الاحتكار وظائف المتعامل البريدي ومتعامل المواصلات. بعد صور القانون الخاص بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية واستقلالية سلطة الضبط وإنشاء بنك البريد في سنة 2000 ثم تحويل وزارة البريد والمواصلات إلى وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين هما اتصالات الجزائر وبريد الجزائر وإقامة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية

واللاسلكية[1]، إلا أنه وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المعدل بمرسوم تنفيذي أخر يحمل رقم 307-2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000 الذي يحدد من خلاله شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمات الانترنت ظهر مزودون جد من كلا القطاعين العام والخاص إلى جانب البحث في الإعلام العلمي والتقني ما زاد من عدد مستخدمي الشبكة. أما الهاتف النقال فقد عرف أول دخول له في الجزائر سنة 1994، وانطلاقا من سنة 1999 باشرت الدولة الجزائرية في إصلاحات عميقة مست قطاع البريد والمواصلات، وق أفرزت عن سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000، وهو القانون الذي وضع حدا لاحتكار الدولة لنشاطات الاتصالات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية المتمثلة في مؤسسة بريد الجزائر، وثانيهما مختصة بالاتصالات ممثلة في اتصالات الجزائر (التي تأسست بشكل رسمي2003) وقد اهتمت هذه المؤسسة بتمويل مؤسسة الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية، تكوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات الداخلية العامة والخاصة، إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات، وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة بيعت في شهر جوان من 2001 رخصة إقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وبذلك بدأت استثمارات النقال في الجزائر، حيث تعرف شوق هذا الأخير وجود ثلاث متعاملين هم: جيزي التي تحصلت على الترخيص سنة2001، موبيليس

[1]- بن رجدال جوهر، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة، مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد 7، 2013، ص212.

التي تأسست سنة2003 كأحد فروع مؤسسة اتصالات الجزائر، نجمة التي خلت إلى الجزائر سنة 2003[1]

الفرع الثاني: أهم الإنجازات المحققة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

خلال عامي 2000 و2001، قامت السلطات الجزائرية بعدة أعمال وأنشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بما في ذلك إنشاء اتصالات الجزائر، تنظيم تكنولوجيا الاتصالات، منح أول ترخيص ل: GSM، واحتكار الانترنت...الخ، ومن بين المجالات التي تستعمل فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تسعى السلطات الجزائرية إلى دعمها نذكر منها: الأقطاب التكنولوجية، إنشاء وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الخاصة التي تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسات التقليدية إلى جانب ذلك نذكر أيضا سعيها لاستخدامها في قطاع الصحة، التعليم...، من أجل المجتمعات المحلية والإدارات.وقد خصصت الجزائر برامج مختلفة لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تتمل في[2]:

1- **برنامج الميزانية التكميلية 2001:** يتضمن مجموعة من الإجراءات المختلفة منها:

1- تركيب وتشغيل 700.000من المعدات التكنولوجية الرقمية.

-ربط 400.000 مشترك جديد

-إنجاز 1700 كم من خطوط الألياف البصرية.

---

[1]-نوال مغربلي، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر: دراسة لمؤشرات وتشخيص للمعيقات**، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 12، 2018، ص176.

[2]- بن بوزة الصديق، بن زيان إيمان، **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2000-2016**، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 34، جوان، باتنة، 2016، ص88.

2- **برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي (PSRE):** يهدف هذا البرنامج في شقه المتعلق بقطاع البريد وتكنولوجيات الاتصالات إلى توفر خدمة شاملة، وإعادة خلق فرص عمل جديدة وتنشيط الشركات بجعلهم يشاركون في تحقيق مشاريع مختلفة. وكان المبلغ الإجمال المخصص لهذا القطاع يقدر ب 24.5 مليار دينار، ومن بين البرامج إناء الحظيرة التكنولوجيا بسيدي عبد الله وقد كلفت 5 مليار دينار.

3-البرنامج النهائي: تقدر ميزانيته ب 5.60 مليار دج وهو يهدف إلى فك العزلة عن منطقة الجنوب الكبير: أدرار، إليزي، تمنراست ، تندوف، وذلك عن طريق برنامج مهم لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنطقة.

4-برنامج الصندوق الخاص بالتنمية المتعلقة بالجنوب: يعتبر كبرنامج مكمل للصناديق والبرامج الأخرى لتحسين ظروف المعيشة مع هدف التنمية المستدامة، وهذا الصندوق سيشمل 13 ولاية: أدرار، إليزي، تمنراست ، تندوف، ورقلة، بشار، الأغواط، بسكرة، غرداية، الوادي، الجلفة، البيض، النعامة.

5-مخطط رئيسي 2010-2020 للهضاب العليا: من أجل تطوير البلاد والتنمية وذلك للتعويض عن العوائق الجغرافية التي تحد ممن فرص تنمية المناطق الداخلية. وهذا المخطط يشمل 14 ولاية: باتنة، برج بوعريريج،الجلفة، البيض، خنشلة، الأغواط، المسيلة، النعامة، أم لبواقي، سعيدة، سطيف، تبسة، تيارت، تيسمسيلت.

6-التحرر من احتكار الدولة وفتح سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصال: لقد أدى الانفتاح على المنافسة في الأسواق لمؤسسات البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمنح التصاريح والتراخيص للمشغلين من القطاع الخاص لتشغيل شبكات الهاتف المحمول GSM، والاتصالات

عبر الساتل إضافة إلى نظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية بواسطة الأقمار الصناعية، والاتصالات الهاتفية الثابتة الدولية، وكذلك لتشغيل خدمات الانترنت، النص الصوتي والبريد السريع الدولي. وعلى المستوى المؤسساتي أدت إعادة هيكلة القطاع إلى:

- إنشاء هيئة تنظيمية للقطاع (ARPT).
- الفصل بين أنشطة البريد وأنشطة الاتصالات السلكية واللاسلكية والذي نتج عنه أنشاء مؤسستين منفصلتين: مؤسسة بريد الجزائر(Algérie Poste) والمؤسسة الاقتصادية العامة للاتصالات (Algérie Télécom).
- إنشاء ثلاث وكالات متخصصة: الوكالة الوطنية للترددات "ANF"، الوكالة الوطنية للملاحة الراديوية البحرية "ANRM"، والوكالة الوطنية لتعزيز وتطوير الحدائق التكنولوجية ANPDPT.

-**الابتكار التكنولوجي:** تولي الحكومة الجزائرية أهمية كبيرة للابتكار التكنولوجي، وهي تسعى إلى التطور والاتجاه نحو اقتصاد المعرفة من خلال التدريب والبحوث والتنمية وصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي سنة 2004 تم إنشاء الوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية، وهي هيئة ذات طابع صناعي وتجاري تحت وصاية وزارة البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال توجد مقرها في الحظيرة التكنولوجية لسيدي عبد الله (ولاية الجزائر)، تبلغ مساحتها ما يقرب من 100 هكتار. وقد تم تمويل هذا المشروع في خضم برنامج الدعم الاقتصادي (PSRE) «Programme de soutien à la relance économique» والذي خصص له مبلغ يقدر ب 10ملايير دينار.

المطلب الثاني: تشخيص واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر 2004-2020

تعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة أهم معالم التنمية الاقتصادية البارزة خاصة وأن الجزائر تمتلك موارد هامة تشجع على تطوير هذه التكنولوجيات في السوق الجزائرية، زيادة على دورها كمحرك للتنمية الاقتصادية حيث أصبحت المؤسسة الجزائرية أكثر وعيا وان تكنولوجيات الإعلام والاتصال (TIC) يعد وسيلة إنتاجية، ومن جهة أخرى تعتبر السوق الجزائرية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في أوج تطورها تزامنا مع نمو متوقع معتبر بالنسبة للسنوات المقبلة لأهمية السوق الجزائرية في المغرب العربي فيما يخص الإمكانيات.

الفرع الأول: مؤشرات شبكة الهاتف الثابت والنقال في الجزائر:

أدى تقييم وضعية قطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصال وقياس التقدم الذي حققته الجزائر في تشيد مجتمع المعلومات، إلى تصنيفها ضمن الدول ذات النتائج المتوسطة في هذا المجال، عكس ما تم تحقيقه في إطار السياسة القطاعية للبريد والمواصلات في مجال الهاتف النقال والثابت[1].

[1]- بن رجدال جوهر، مرجع سبق ذكره، ص213.

1-مؤشرات شبكة الهاتف الثابت في الجزائر: عرف سوق الهاتف الثابت احتكارا من طرف الدولة إلى غاية فتح خدمات الاتصالات الثابتة على المنافسة سنة 2000، وقد نشط على مستوى السوق متعاملين هما اتصالات الجزائر ولكم[1].

-**لكم:** لكم التي تتكون من الشركتين المصريتين: المصرية للاتصالات وأوراسكوم تليكوم التي فازت في شهر أفريل 2005 بمناقصة بقيمة 65 مليون دولار لأول رخصة للهاتف الثابت في القطاع الخاص في الجزائر، وبدأت الشركة عملياتها مطلع 2006 حيث عرضت شبكتها الخاصة للهاتف الثابت والانترنت عبر الجزائر وقدمت خدمة محلية ووطنية ودولية باستعمال شبكة لاسلكية من الجيل الثالث تعتمد على تكنولوجيا الجيل الجديد NGN، لكن "لكم" لم تنجح في استقطاب أزيد من 20 ألف زبون وحتى الشريحة بدأت من قلة جودة الاتصال والخدمات، كما أن الشركة لم تنجح في تنفيذ التزاماتها بخصوص التغطية الوطنية المنصوص عليها في إطارها العملي مما دفع إلى تدخل هيئة تنظيم البريد والاتصالات، وأرجعت إدارة لكم تدهور الوضع إلى إخفاق الوكالة والمؤسسات الأخرى في الحفاظ على حيادها بعد فتح السوق أمام المنافسة، وتعتب التكنولوجيا العامل الرئيسي في القضاء على الشركة حي اعتبر المساهمون المصريون أن قرارهم لم يكن صائبا عندما اختاروا النظام اللاسلكي WLL والذي أظهر أنه بطئ جدا وغير قادر على تقديم خدمة انترنت موثوقة وفي سنة 2008 انسحبت كليا وأعلنت إفلاسها.

- **اتصالات الجزائر:** ثاني متعامل في سوق الهاتف الثابت في الجزائر تأسست بموجب القرار 03-2000 الذي نص على استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيت تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر التي كلفت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت

[1]- يحياوي نعيمة، لحسيني فاطمة الزهراء، **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر**،مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد13، ديسمبر، 2017، ص426.

على عاتقها مسؤولية تطوير شبكات الاتصالات في الجزائر، لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات، وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 كي تبدأ المؤسسة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه من قبل حيث أصبحت مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، وبذلك مجبرة على إثبات وجودها في عالم يتميز بمنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر، والجدول التالي يمثل تطور عدد المشتركين في الهاتف الثابت في الجزائر[1].

لقد شهد سوق الاتصالات في الجزائر نموا كبيرا لاسيما في مجال الهاتف الثابت، ويرجع هذا التحسن إلي جودة الخدمة والارتفاع المتزايد والمستمر لعدد المشتركين، ويتضح هذا النمو من خلال الجدول التالي الذي يوضح المؤشرات الإحصائية الأساسية التالية:

الجدول رقم(21): تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر 2004-2020

السنوات	السلكي	اللاسلكي	العدد الإجمالي للمشركين	الكثافة الهاتفية	نسبة اشتراك الأسر الحائزة على خط هاتفي ثابت
2004	2312720	174000	2486720	7.60%	38%
2005	2313000	259000	2572000	7.80%	38%
2006	2217699	668217	2885916	8.60%	41%
2007	2210209	903116	3113325	9.10%	42%

[1]- نفس المرجع السابق، ص127.

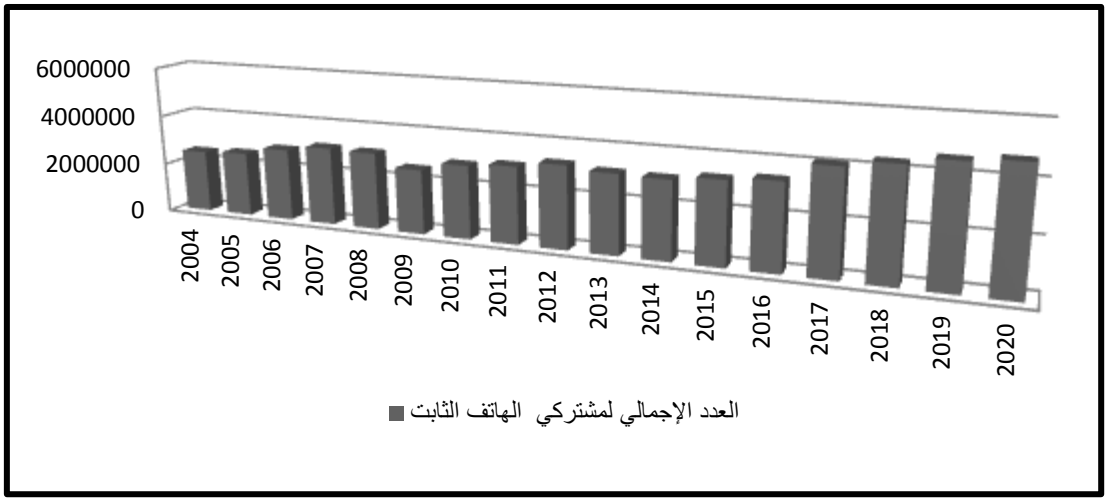
2008	2365949	708779	3074728	8.97%	45.7%
2009	1998052	578113	2576165	7.22%	34.2%
2010	2266846	655885	2922731	8.05%	38.3%
2011	2541272	518064	3059336	8.29%	39.1%
2012	2706374	524958	3289363	8.70%	41.1%
2013	2717385	421529	3138914	8.11%	41.23%
2014	2825827	272960	3098787	7.85%	40.04%
2015	3013460	254132	3267592	9.14%	41.65%
2016	3174759	229950	3404709	10.13%	43.40%
2017	3130090	921270	4051360	9.6%	57.60%
2018	3279154	1069000	4348154	10.02%	60.11%
2019	3424254	1192056	4616310	10.52%	63.09%
2020	3537502	1216607	4754109	10.81%	64.89

المصدر: من إعداد الباحثة وباعتماد على: **مرصد سوق الهاتف الثابت في الجزائر** **www.arpt.dz** تاريخ الإطلاع 2020/10/27

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد الإجمالي للمشتركين في شبكة الهاتف الثابت عرف نمو بطئ، حيث بلغ عدد المشتركين في الهاتف الثابت أكثر من 4 ملايين ونصف المليون مشترك خلال سنة 2020، وذلك مقارنة بسنة 2004 حيث كان يقدر العدد الإجمالي للمشتركين ب 2 مليون ونصف مشترك، رغم ذلك نلاحظ أنه في السنوات الثلاث الأخيرة تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر تطورا ملحوظا نحو النمو الإيجابي وبالرغم من أن عدد المشتركين

يتزايد من سنة إلى أخرى إلا أن هناك وتيرة نمو منخفضة مقارنة بعدد سكان الجزائر حيث بلغ عدد سكان الجزائر إلى غاية 30 سبتمبر 2020 ب 43.96 مليون نسمة، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب نذكر منها: انفتاح سوق الهاتف النقال في الجزائر حيث أصبح هذا الأخير يلبي وبشكل أفضل متطلبات السوق بفضل مزاياه المتعددة، صعوبة الحصول على الهاتف الثابت جراء الإجراءات الطويلة التي تفرضها مؤسسة اتصالات الجزائر وكذا الأعطاب المتكررة وكذا عدم وجود مميزات كثيرة للهاتف الثابت، أما فيما يخص نسبة النفاذ الأسر للهاتف الثابت عرفت زيادة بلغت 64.89% سنة 2020، مقارنة بعدد الأسر في الجزائر حيث بلغ عدد الأسر إلى غاية 30سبتمبر 2020 ب 7326667 أسرة، ويرجع هذا لازدواجية خدمة الهاتف الثابت مع الانترنت، وفي سنة 2017 تقرر إنهاء استعمال تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية الثابتة (WLL) التي كانت موجهة للمناطق الريفية، وهذا تماشيا مع إستراتيجية الدولة لتزويد هذه المناطق ببنية تحتية للاتصالات أكثر كفاءة وفعالية مثل خدمة 4G. وعليه يمكن ترجمة نتائج الجدول السابق في الشكل البياني التالي:

الشكل رقم(22): تطور عدد المشتركين الهاتف الثابت في الجزائر



المصدر: من إعداد الباحثة ترجمة لبيانات الجدول السابق

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر يميل نحو النمو الإيجابي حيث بلغ في سنة 2020 إلى أكثر من أربعة ملايين ونصف مليون مشترك، بنسبة كثافة الهاتفية 10.81%.

الشكل رقم(23): تطور نسبة ولوج الأسر لشبكة الهاتف الثابت في الجزائر



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على الجدول رقم 21.

من خلال الشكل نلاحظ أن نسبة ولوج الأسر للشبكة الهاتف الثابت في الجزائر هي مستقرة حيث بلغت خلال سنة 2020 ب64.89%، مما يعني أن أكثر من 50% من الأس الجزائرية مشتركة في خطوط الهاتف الثابت.

1-مؤشرات شبكة الهاتف النقال: وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة بيعت في شهر جوان من 2001 رخصة إقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، وبذلك بدأت استثمارات النقال في الجزائر، حيث تعرف سوق هذا الأخير وجود ثلاث متعاملين هم: جيزي التي تحصلت على الترخيص

سنة2001، موبيليس التي تأسست سنة 2003 كأحد فروع مؤسسة اتصالات الجزائر، نجمة التي دخلت إلى الجزائر سنة 2003.

الجدول رقم(22): تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال في الجزائر 2004-2020

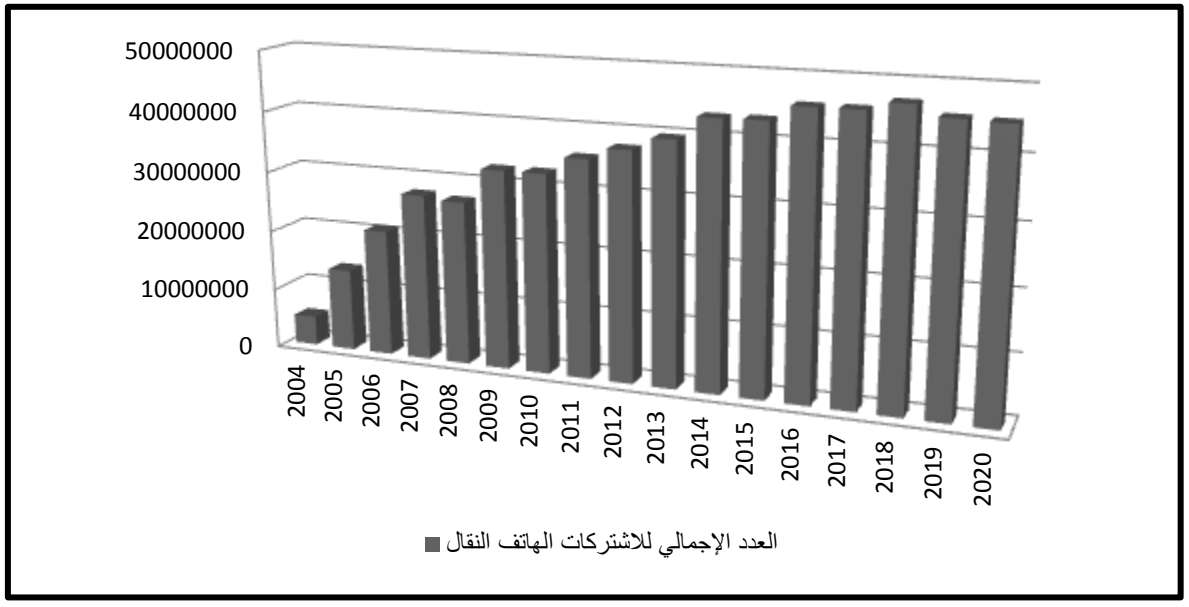
السنوات	الجزائر للاتصالات موبيليس (ATM)	اوراسكوم تليكوم الجزائر (OTA)	الوطنية للاتصالات الجزائر (WTA)	المجموع (عدد اشتراكات الهاتف النقال)	الكثافة الهاتفية
2004	1764851	3418367	287562	4882414	15.26%
2005	4907960	7276834	1476561	13661355	41.52%
2006	7476104	10530826	2991024	20997954	63.60%
2007	9692762	13382253	4487706	27562721	81.00%
2008	7703698	14108857	5218926	27031472	79.04%
2009	10079500	14617642	8032682	32729824	91.68%
2010	9446774	15087393	8245998	32780165	90.30%
2011	10515914	16595233	8504779	35615926	96.52%
2012	10622884	17845669	9126368	37527703	99.28%
2013	12538475	17585327	9506545	39630347	102.11%
2014	13022295	18612148	11663731	43298174	109.62%
2015	14087440	17005165	12298360	43390965	107.40%
2016	16885490	16360904	12571452	45817846	111%

2017	18365148	14947870	12532647	45845665	109%
2018	19106401	15848104	12199759	47154264	109%
2019	18633371	14707625	12084537	45425533	103%
2020	18757780	14473544	11990227	45221551	102.87%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على: **مرصد سوق الهاتف النقال في الجزائر**، سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية، تاريخ الإطلاع 2018/10/29– 2021/03/17

من خلال الجدول أعلاه وخلال السنتين الأخيرتين (2019–2020) نلاحظ انخفاض في العدد الإجمالي لمشتركي الهاتف النقال مقارنة بسنة 2018، حيث سجل عدد المشتركين في الهاتف النقال خلال سنة 2020 ب45221551 مشترك، محققا بذلك انخفاض في النمو يقدر ب 102.87 % مقارنة بسنة 2018 ، وعليه يمكن ترجمة أعداد الجدول أعلاه إلى الشكل التالي:

الشكل رقم(24): تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال في الجزائر



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على إحصائيات الجدول السابق.

كما بدأت خدمة الهاتف المحمول الجيل الثالث3G في الجزائر ديسمبر 2013، وفي شهر واحد فقط تم تسجيل 308019 مشترك، وتضاعف هذا الرقم 27 مرة في عام 2014، وفي عام 2018 وصل إلى أكثر من 19 مليون مشترك، في إطار التحديث ونشر شبكة الاتصالات في الجزائر وذلك لتوجه نحو الاقتصاد الرقمي تم إعلان في 1أكتوبر 2016 عن انطلاق الجيل الرابع للهاتف النقال حيث سجل 1464634 مشترك خلال سنة 2016 ويمكن تتبع حصص المتعاملين الثلاث للهاتف النقال في السوق من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(23): عدد المشتركين حسب التكنولوجيا شبكة الهاتف النقال

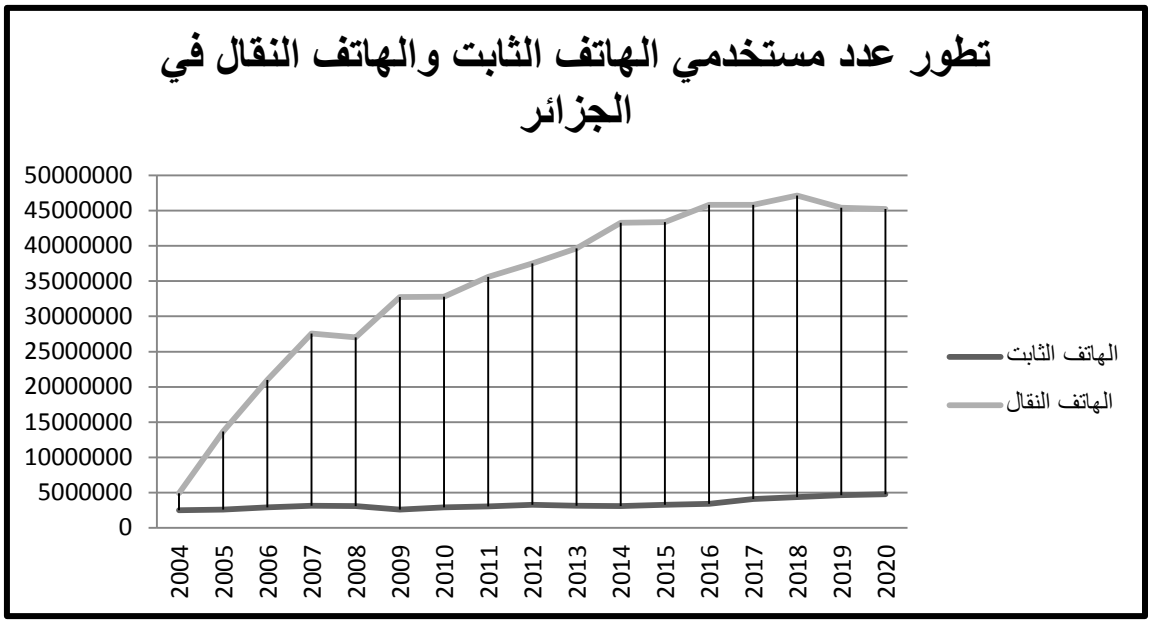
	عدد الاشتراكات في الجيل الثاني للهاتف المحمول (GSM)	عدد الاشتراكات في الجيل الثالث للهاتف المحمول (3G)	عدد الاشتراكات في الجيل الرابع للهاتف المحمول(4G) .	المجموع
2010	32780165	-	-	32780165
2011	35615926	-	-	35615926
2012	37527703	-	-	37527703
2013	39322328	308019	-	39630347
2014	34789121	8509053		43298174
2015	26706268	16684697	-	43390965
2016	20125227	25692619		45817846
2017	14385131	31460534		45845665
2018	10811663	36342601		47154264
2019	8514105	36911428		45425533
2020	7151778	38069773		45221551

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على: **تقرير وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة**، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، **وتقارير سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.**

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن انخفاض في عدد المشتركين في الهاتف النقالGSM حيث بلغ عدد المشتركين في سنة 2020 إلى 7151778 أي بانخفاض 3.92% وهذا راجع إلى انتقال مشتركي GSM نحو شبكات التكنولوجيات الحديثة للجيل الثالث والرابع.

والشكل التالي وباعتماد على معطيات الجدول رقم والجدول رقم يمكننا المقارنة بين تطور الهاتف الثابت مع تطور الهاتف النقال في الجزائر:

الشكل رقم(25): تطور عدد مستخدمي لشبكة الهاتف الثابت والهاتف النقال 2004-2020



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على معطيات الجدول الهاتف الثابت مع الهاتف النقال

من خلال الشكل نلاحظ أن هناك ارتفاع ملحوظ في اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر عكس اشتراكات الهاتف الثابت، ويرجع ذلك إلى مزايا الخدمات التي يقدمه الهاتف النقال في مجال الاتصال والتواصل وكذا انخفاض في تكلفة الاتصال مقارنة مع الهاتف الثابت وإمكانية امتلاك أكثر من شريحة ومن أكثر من متعامل للاستفادة من المزايا المختلفة والمتنوعة.

الفرع الثاني: مؤشرات تطور شبكة الانترنت في الجزائر

عرفت الجزائر تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الانترنت حيث سعت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت والتقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في مارس سنة 1994 عن طريق مركز البحث والإعلام العلمي والتقني Cerist الذي أنشئ في شهر مارس 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وكان مهامه آنذاك هو العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية. وفي سنة 1996 وصلت سرعة الخط إلى 64 ألف حرف في الثانية يمر عن طريق العاصمة الفرنسية باريس، وقدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت خلال نفس السنة (1996) في الجزائر بحوالي 130 هيئة، وتم في نهاية 1998 ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بقدرة 1 ميغابايت(Meg Bytes) وفي مارس 1999 أصبحت قدرة الانترنت في الجزائر بقوة 2 ميغابايت في الثانية، وتم إنشاء أكثر من 30 خطا هاتفيا جديدا من خلال نقاط الوصول التابعة للمركز والمتواجدة عبر مختلف ولايات الوطن (الجزائر العاصمة، سطيف، ورقلة، وهران، وتلمسان...) وخلال نفس السنة (1999) قدر عدد الهيئات المشتركة في الشبكة ب 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي، 50في القطاع الطبي، 500 في القطاع الاقتصادي و 150في القطاعات الأخرى، كما كان لمركز البحث والإعلام العلمي والتقني Cerist حوالي 3500 مشترك ولأن هناك تباين كبير بين عدد المشتركين ومستعملي الانترنت في الجزائر، نظرا لانخفاض نسبة الاشتراك الفردي بالمقارنة مع نسبة اشتراك الهيئات ويرجع ذلك بسبب ارتفاع تكلفة الربط بالشبكة[1].

[1]– من إعداد الباحثة باعتماد على: محمد الفاتح، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سبق ذكره، ص ص 62،63.

وتعمل الجزائر جاهدة لتدارك تأخرها، فالجهة الوصية –وزارة البريد والمواصلات– وفرت خط اتصال أساسي للانترنت BACK BON من الألياف الضوئية قدرته ب 34 ميغابايت/ثا قابلة للتوسعة لغاية 114 ميغابايت لتمن موزعي خدمات الانترنت وبعض مؤسسات الاتصال من الارتباط بالشبكة الدولية على أحسن وجه، فإدارة البريد والمواصلات شرعت في إقامة شبكة لتقديم خدمات الانترنت كموزع للمؤسسات والأفراد، بحيث تستهدف شبكتها كل ولايات الوطن قدرتها تفوق 10000خط، ويتوقع أن يكون لها 100000 مشترك، هذه الشبكة تتميز بضمها لمختلف الخدمات التي يوفرها الويب بالإضافة إلى الخدمات التي تتطلبها التجارة الالكترونية[1].

وبعد إصدار المرسوم التنفيذي رقم 98–257 بتاريخ 25–08–1998 والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر يحمل رقم 2000–307 بتاريخ 14–10–2000 والذي يحدد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الانترنت، ظهر مزودون جدد خواص وعموميون إلى جانب مركز البحث والإعلام العلمي والتقني، مما زاد في عدد مستخدمي الشبكة وقد وصل عدد الرخص الممنوحة إلى للخواص إلى 65 رخصة حتى نهاية 2001. وفي سنة 2003 تم إطلاق أول عرض ADSL (تدفق عالي)، وفي نهاية 2004 ارتفع عدد الرخص إلى 95 رخصة لمزودي الانترنت، وابتداء من سنة 2008 دخل المتعاملون الثلاث للهاتف النقال في تزويد الزبائن بخدمات الانترنت عن طريق (3G و4G) وكذلك بمفتاح (Clé Connecte USB)، ومن خلال الجدول التالي نلاحظ تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر من خلال تقرير البنك الدولي للفترة الممتدة من سنة 2000 إلى غاية 2017.

[1]– محمد الفاتح، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سبق ذكره، ص63.

1-تطور شبكة الانترنت في الجزائر

الجدول رقم(24): عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر للفترة الممتدة من 2000-2020

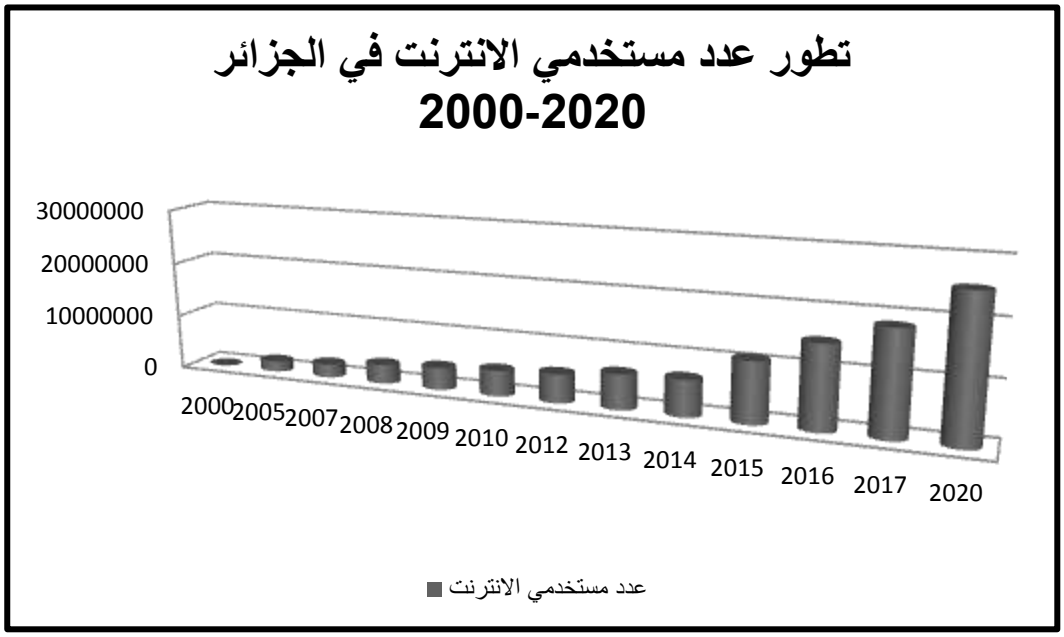
السنوات	عدد مستخدمي الانترنت
2000	50 000
2005	1 920 000
2007	2 460 000
2008	3 500 000
2009	4 100 000
2010	4 700 000
2012	5 230 000
2013	6 404 264
2014	6 669 927
2015	11 000 000
2016	15 000 000
2017	18 580 000
2020	25 428 159

Source : Internet World Stats, Usage and Population Statistic, http://www.internetworldstats.com/af/dz.htm .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد مستخدمي الانترنت في تطور مستمر وكذلك بشكل سريع، فقد انتقل عدد مستخدمي الانترنت من 50000 خلال سنة 2000 إلى 25428159 مستخدم سنة2020. ويرجع هذا التطور إلى العديد من العوامل ومن أهمها دخول متعاملين جدد لتقديم خدمة الانترنت ذات فائقة السرعة، وكذا انخفاض أسعار خدمات الانترنت.

والشكل التالي هو ترجمة للمعطيات الجدول السابق لتطور عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر للفترة الممتدة من 2000-2020.

الشكل رقم(26): تطور عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر للفترة الممتدة من 2000-2020



المصدر: من إعداد الباحثة

2-الانترنت الثابت

من خلال التقارير المنشورة من طرف سلطة الضبط في الجزائر، ومن خلال الجدول التالي سنقوم بتقديم عدد مستخدمي الانترنت الثابت في الجزائر وذلك خلال الفترة الممتدة من 2012-2020.

الجدول رقم(25): عدد مستخدمي الانترنت الثابت في الجزائر للفترة 2012-2020

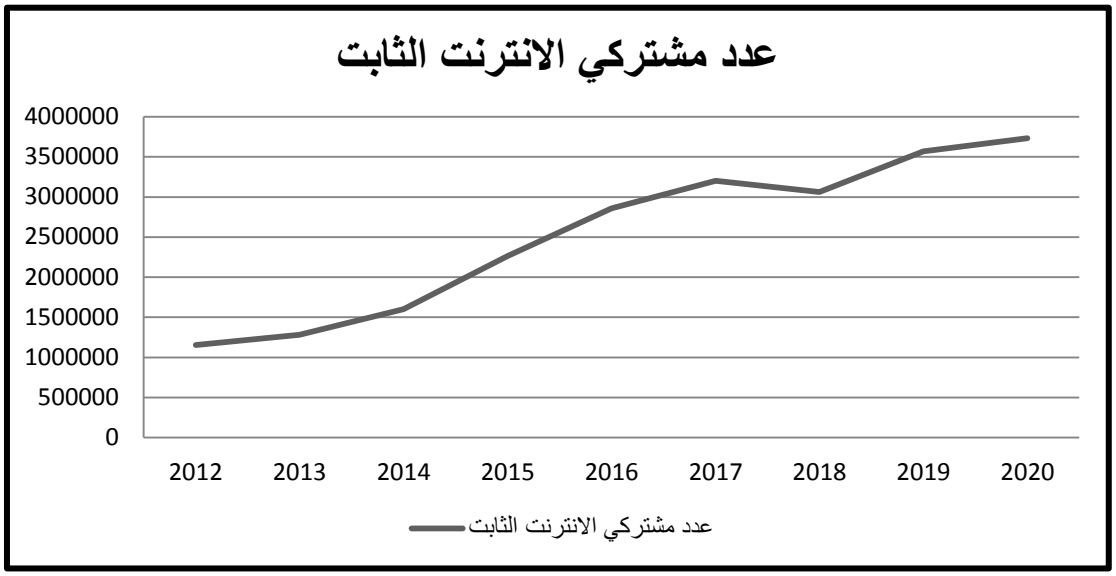
السنوات	أدي أس أل ADSL/LS	الألياف البصرية FTTX	الجيل الرابع الثابت 4G LTE fixe	الوايماكس WIMAX	المجموع
2012	1154748	/	/	/	1154748
2013	1283241	/	/	179	1283420
2014	1518629	/	80693	216	1599538

2015	1838746	/	423280	233	2262259
2016	2083098	/	775792	661	2859551
2017	2280926	714	920244	621	3202505
2018	2183612	11369	861235	619	3063835
2019	2345285	43115	1191612	444	3569176
2020	2454574	59750	1216164	443	3730931

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية وللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد مستعملي الانترنت بين سنوات 2012-2020 قد عرف قفزة نوعية من 1154748 مشترك خلال سنة2012 إلى 3730931 مشترك خلال سنة 2020 ومن المتوقع أن يرتفع الرقم أكثر مع انتشار استعمال تكنولوجيا التدفق العالي اللاسلكي للهاتف الثابت، كما نلاحظ من خلال الجدول أن مشتركو الوايماكس فهي تقنية قليلة الاستخدام، حيث أن المواطن الجزائر يفضل استعمال تقنية الجيل الثالث أو الجيل الرابع كونها تقدم خدمات الانترنت أفضل وكذا سهولة الولوج إليها فضلا عن وسائل التواصل المتنقلة المستعملة فيها من هواتف ذكية واللوحات الالكترونية...الخ، والشكل التالي يوضح تطور عدد المشتركين للانترنت الثابت في الجزائر.

الشكل رقم(27): تطور عدد المشتركين للانترنت الثابت في الجزائر خلال 2012-2020



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على معطيات الجدول السابق.

من خلال الشكل نلاحظ ارتفاع في عدد مشتركي الانترنت الثابت حيث بلغ عدد المشتركين خلال سنة 2020 إلى3730931 مشترك.

3-الانترنت النقال

لقد أدخلت تكنولوجيا الانترنت النقال الجيل الثالث (3G) في الجزائر سنة 2013، أما الجيل الرابع (4G) فقد أدخل سنة 2016، مما أدى إلى انخفاض عدد المشتركين في الجيل الثالث (3G) ويعود سبب الانخفاض إلى انتقال المستخدمين من الجيل الثالث إلى الجيل الرابع، والجدول التالي يوضح عدد مستخدمي الانترنت النقال في الجزائر خلال الفترة 2013-2020.

الجدول رقم(26) : عدد مستخدمي الانترنت النقال

السنوات	3G	4G	المجموع
2013	308019	/	308019
2014	8509053	/	8509053

2015	16684697	/	16684697
2016	24227985	1464634	25692619
2017	21592863	9867671	31460534
2018	19239448	20621452	39860900
2019	11989157	24922271	36911428
2020	9944671	28125102	38069773

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية وللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

في سنة 2020 بلغ عدد المشتركين في الانترنت الهاتف النقال إلى أكثر من 38 مليون مشترك أي بزيادة قدرها 2.47 % مقارنة بسنة 2019.

الجدول رقم(27): عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات (2014-2020)

المؤشرات	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
عدد مراكز النداء	164	69	86	86	89	81	84
الاستعلام الصوتي	07	08	08	08	08	08	07
موفر الدخول للانترنت	20	23	29	29	30	22	15
متعاملي نقل الصوت عبر بروتوول الانترنت (VOIP)	03	03	03	02	02	01	01
الاتصالات الخاصة الشاملة للنقال عبر الأقمار الصناعية (GMPCS)	30	03	02	01	01	01	01
المحطات الطرفية ذات الفتحة الصغيرة VSAT	03	03	03	02	03	02	02
الهاتف الثابت	01	01	01	01	01	01	01
الهاتف النقال GSM	03	03	03	03	03	03	03

الهاتف النقال الجيل الثالث	03	03	03	03	03	03	03
الهاتف النقال الجيل الرابع	/	/	03	03	03	03	03
الإيواء والحوسبة السحابية	–	–	–	–	–	–	10

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية وللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، متوفر على الموقع، https://www.mpttn.gov.dz

من الجدول السابق نلاحظ انخفاض مراكز النداء خلال السنوات الأخيرة حيث في سنة 2014 بلغ عدد مراكز النداء إلى 164 لينخفض في سنة 2020 إلي 84 مركز، أما فيما يخص موفر الدخول للانترنت شهد تطور ملحوظ حيث بلغ في سنة 2014 إلى 20 ليبلغ في سنة 2018إلى 30 موفر لدخول الانترنت ليعود للانخفاض سنة 2020.

في الأخير تمت خلال سنة 2020، إعادة تهيئة وتثمين وترشيد استعمال الموارد الطيفية للذبذبات اللاسلكية الكهربائية بغية تحسين نوعية الخدمة وسعة التدفق لمتعاملي الاتصالات، وتبعا لهذه العملية، تم تسجيل التحسينات التالية[1]:

–بلغت نسبة تغطية متعامل الهاتف النقال "**جيزي**" بتكنولوجيا الجيل الرابع عند نهاية هذه السنة 52 %مع زيادة حركة مرور البيانات بنسبة 60% كما تم بسط 1345 موقعا وتحقيق استثمارات بلغت قيمتها 26 مليار دينار جزائري سنة 2020.

[1]- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ملخص حصيلة انجازات نشاط القطاع لسنة 2020، ص02. https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files/BilanAr.pdf تاريخ الاطلاع 2021/02/20

-فيما يخص متعامل الهاتف النقال الوطنية لاتصالات "**أوريدو**"، فقد تم بسط 5 ميغاهرتز في المناطق الأهم منها إقليم الجزائر الكبرى ووهران، مع بسط 464 موقعا من تكنولوجيا الجيل الرابع سنة 2020، وتسجيل تحسن في تدفق تكنولوجيا الجيل الرابع بلغت نسبته 70% في المواقع التي تم بسطها، ويعتزم هذا المتعامل، علاوة على ذلك رصد 12 مليار دينار جزائري من الاستثمارات لسنة 2021.

- فيما يخص المتعامل العمومي اتصالات الجزائر للهاتف النقال "**موبيليس**"، فقد تم تخصيص استثمارات بقيمة 40 مليار دينار جزائري لمناطق الظل والجنوب الكبير مع القيام بمجهودات معتبرة سمحت بتحسين كثافة استخدام تكنولوجيا الجيل الثالث بنسبة 28% والجيل الرابع بنسبة 76% إلى جانب تسجيل تطور في نوعية الخدمات بنسبة 46% على مستوى المناطق المعنية مع ارتفاع عدد المشتركين بنسبة 30%

الفرع الثالث: مساهمة قطاع الاتصالات في الاقتصاد الوطني:

الجدول رقم(28): مؤشرات اقتصاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

	2013	2014	2015	2016	2017
مجموع قيمة الاستثمارات الخاصة بمتعاملي شبكات الثابت والنقال (مليار دينار)	591.771	713.724	-	827.77	802.84
رقم أعمال في قطاع الاتصالات	459	499	532	444.5	448.17
الأرباح المحققة من خدمات الهاتف النقال	274.3	299.8	324.3	348	331.5

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، **المؤشرات الاقتصادية**، ص03.

من خلال الجدول أعلاه قدر رقم الأعمال في قطاع الاتصالات ب 448.17 مليار دينار في سنة 2017، مقابل 444.5 مليار دينار في سنة 2016، حيث قدر ارتفاع قدره 0.82% . تجدر الإشارة إلى أن المبلغ الاستثمارات الخاصة بمتعاملي شبكات الهاتف الثابت والنقال قد قدر ب 802.84 مليار دينار خلال سنة 2017 أي بانخفاض قدره 3.01% مقارنة بسنة 2016.

-التجارة الخارجية لمنتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

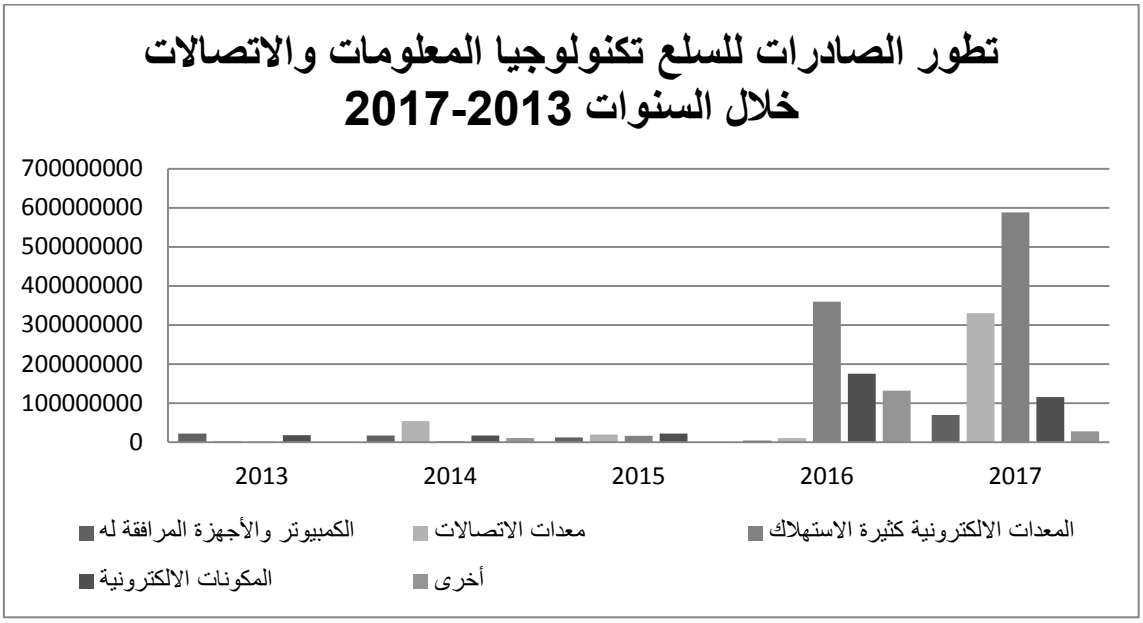
تعتبر تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والرقمنة أحد عوامل نمو اقتصاديات الدول، حيث أصبحت التكنولوجيا والرقمنة في كل مكان وفي جميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ويستند توزيع المنتجات المبينة أدناه إلى تصنيف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية:

الجدول رقم(29): تصدير سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالدينار الجزائري

	2013	2014	2015	2016	2017
الكمبيوتر والأجهزة المرافقة له	21358523	16662616	11995072	4006535	69291637
معدات الاتصالات	2719553	53444011	19154068	10515696	330323311
المعدات الالكترونية كثيرة الاستهلاك	979513	2056898	16315794	359641776	588177711
المكونات الالكترونية	17415370	16479203	21700702	175153282	114850788
أخرى	541586	9924562	581343	131762167	27228438
المجموع	43014545	98567289	69746979	6881079456	1129871885

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، **المؤشرات الاقتصادية**، ص05.

الشكل رقم(28): تطور الصادرات للسلع تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الباحثة

من خلال الشكل نلاحظ أن سنة 2017 عرفت ارتفاع حجم صادرات سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة 65.89% مقارنة بسنة 2016، ويرجع ذلك إلى سياسة الدولة التي تهدف لى تشجيع الشركات على التصدير وإنشاء مصادر التمويل خارج المحروقات.

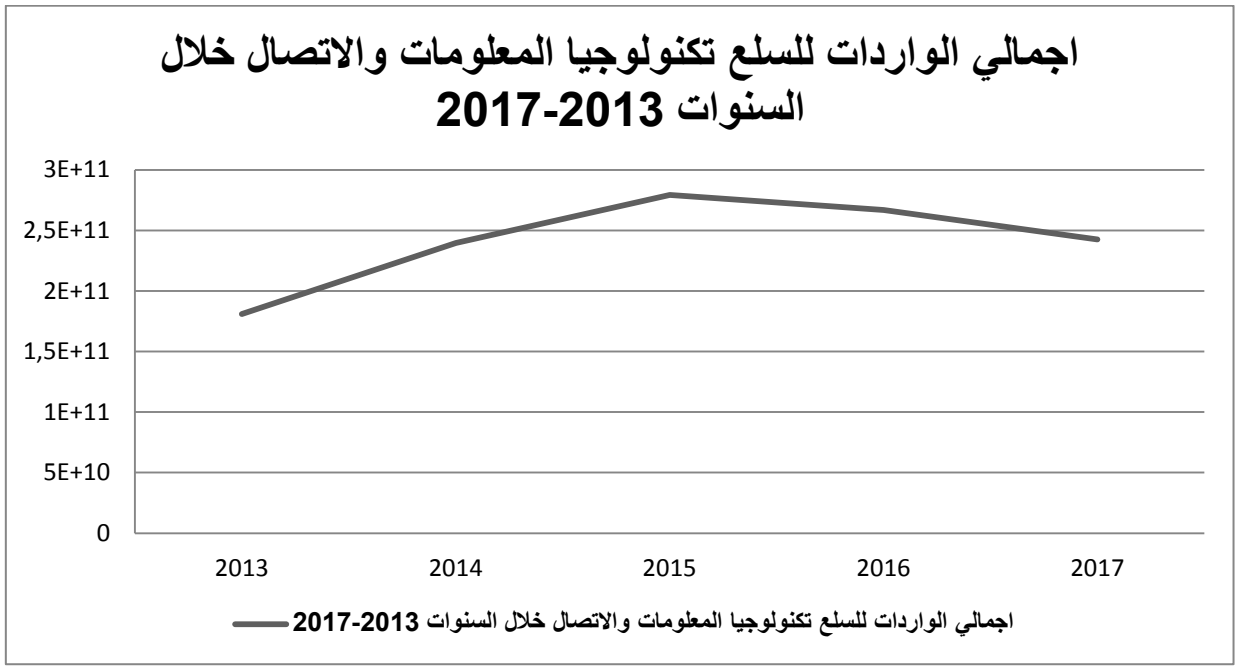
الجدول رقم(30): استراد سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالدينار الجزائري

	2013	2014	2015	2016	2017
الكمبيوتر والأجهزة المرافقة له	48891555941	63956748693	57584769098	44129749000	44832475667
معدات الاتصالات	59682922856	86904126321	126655962962	141073074567	125823440723
المعدات الالكترونية كثيرة الاستهلاك	34367383777	39595636090	45701042554	50660315510	44273278157

المكونات الالكترونية	10429883735	21602242113	29898226656	13876900586	12943559657
أخرى	27576280324	27629105329	19525626202	17148974925	14551683390
المجموع	180948026633	239687858547	279365627472	266889014588	242424437594

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، **المؤشرات الاقتصادية**، ص06.

الشكل رقم(29): إجمالي الواردات للسلع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر



المصدر: من إعداد الباحثة

من خلال الشكل نلاحظ خلال السنوات عرفت إرادات سلع منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ارتفاع محسوسا، إلى غاية 2015 ليعرف انخفاضا طفيفا بداية من سنة2016 حيث قدرت نسبة الانخفاض ب 4.46 % ليواصل الانخفاض خلال سنة 2017 أي بالنسبة 13.22% مقارنة بسنة 2015 ويرجع ذلك لتشبع السوق الداخلية ببعض المنتجات المنتجة من طرف الشركات الجزائرية وتشجيع الدولة للمنتوج المحلي.

المطلب الثالث: مؤشر الحكومة الالكترونية في الجزائر بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة

سنقوم بتشخيص مستوى الحكومة الالكترونية في الجزائر خلال السنوات2008-2020، وذلك باستخدام نموذج الأمم المتحدة في قياس تطور الحكومة الالكترونية، حيث تقوم إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية للأمم المتحدة كل سنتين بإعداد ونشر دراسة استقصائية حول الحكومة الإلكترونية في دول العالم، حيث تقدم صورة للتصنيفات النسبية لتطور الحكومة الالكترونية في العالم، فهو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط المرجح لثلاثة مؤشرات قياسية:

- المؤشر الفرعي للبنية التحتية للاتصالات (TII) .
- المؤشر الفرعي لرأس المال البشري(ICH).
- المؤشر الفرعي للخدمة عبر الإنترنت (ISO).

الجدول رقم(31): الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية خلال 2008-2020

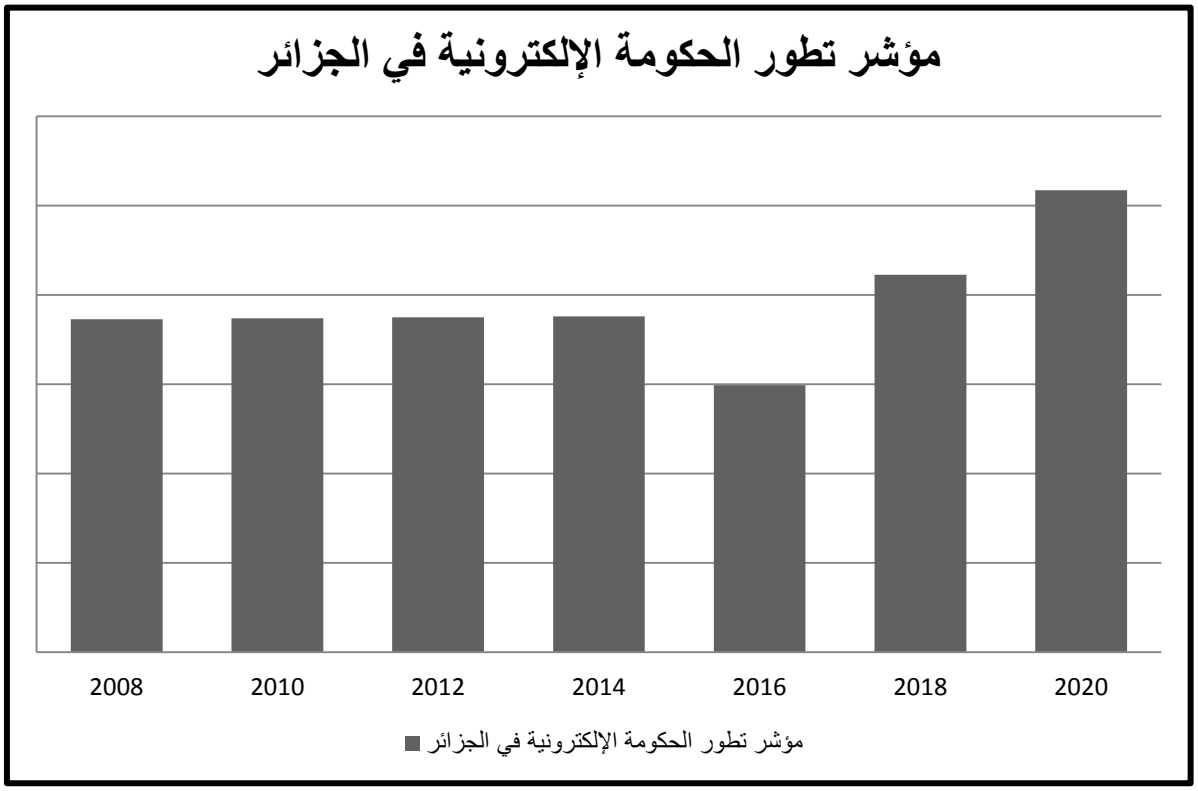
السنوات	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
تطور مؤشر الحكومة الإلكترونية	0.3515	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999	0.4227	0.5173
المرتبة	121	131	132	136	150	130	120
مؤشر الخدمات عبر الانترنت	0.2241	0.0335	0.2549	0.0787	0.0652	0.2153	0.2765
مؤشر البنية التحتية للاتصالات	0.1230	0.0412	0.1812	0.1989	0.1934	0.3889	0.5787

مؤشر راس المال البشري	0.7114	0.2435	0.6463	0.6543	0.6412	0.6640	0.6966

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على **تقارير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية**: 2008-2010-2012-2014-2016-2018-2020.

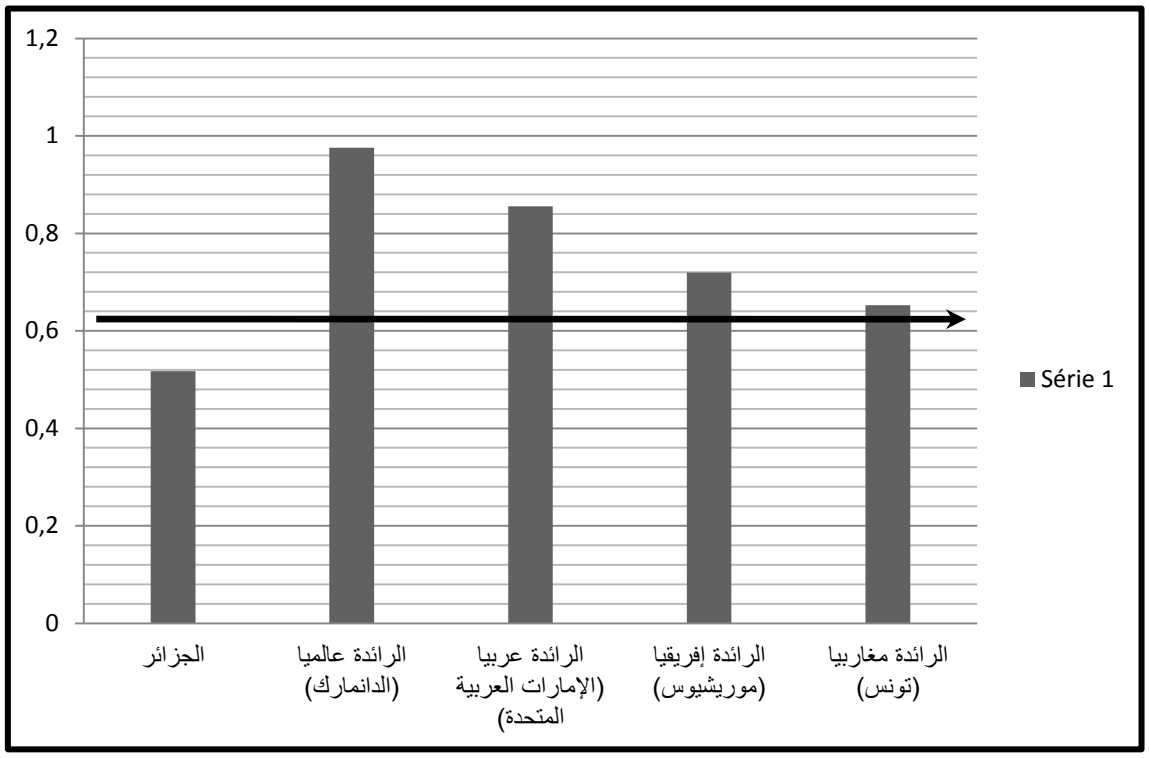
من خلال الجدول رقم يظهر لنا أن الجزائر عرفت تذبذبا في ترتيبيها في مجال الحكومة الالكترونية وذلك حسب تقرير الأمم المتحدة خلال السنوات الأخيرة، فبعدما كانت تحتل المرتبة 121 خلال سنة 2008 عرفت تراجعا مستمرا حيث أنها تراجعت ب 29 مركز مابين سنة 2008-2016، ثم تعود بالتقدم في الترتيب لتحتل المرتبة 130 خلال سنة 2018 وتواصل في التقدم حيث احتلت المرتبة 120 خلال سنة 2020، وبذلك انتقلت الجزائر من المستوى المتوسط إلى المستوى المرتفع في مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية خلال سنة 2020.

الشكل رقم(30): تطور مؤشر الحكومة الالكترونية في الجزائر خلال السنوات 2008-2020



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على معطيات الجدول أعلاه.

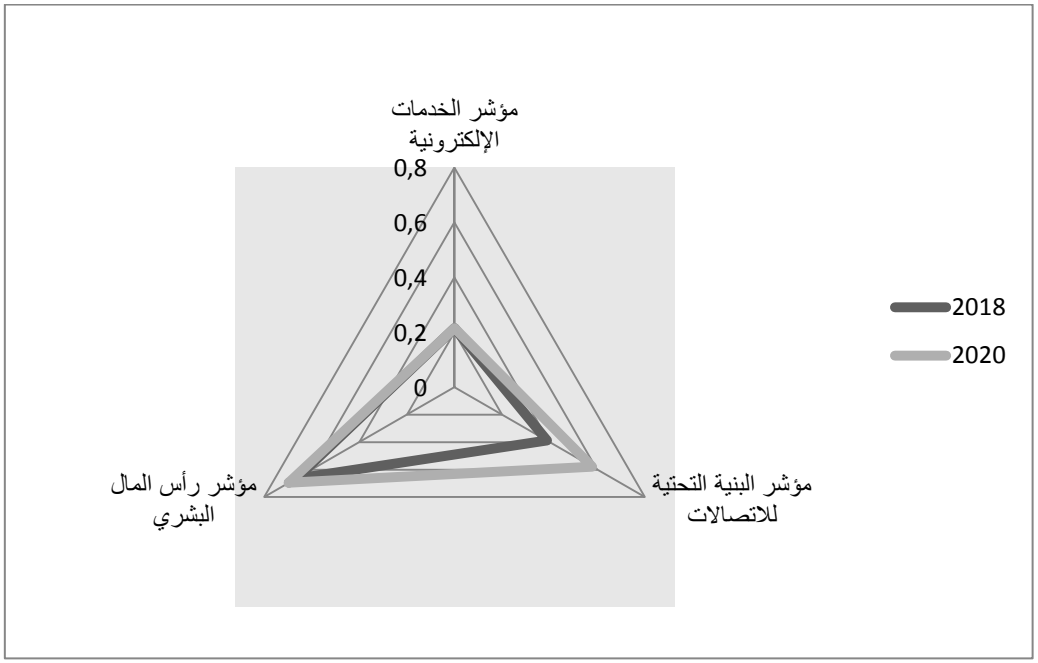
الشكل رقم(31): موقع الجزائر عالميا وفق مؤشر التنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2020



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الإحصائيات المقدمة من طرف الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2020.

من خلال الشكل نلاحظ أن قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الخاص بالجزائر قدر ب 0,5173 خلال سنة 2020 وهو أقل من المعدل العالمي والمقدر ب 0.60، فالجزائر تحتل المرتبة 120عالميا، والمرتبة 13 إفريقيا، أما مغاربيا فأتت الجزائر المرتبة الثالثة بعد كل من تونس والمغرب على التوالي 91 و 106. ومؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية هو يمثل المتوسط الحسابي للأبعاد الثلاثة وهي: مؤشر خدمة الانترنت المقدر بقيمة 0.2765 و مؤشر البنية التحتية للاتصالات المقدرة ب 0.5787 مؤشر رأس المال البشري والذي قدر ب 0.6966، ويمكن ترجمة هذه الأعداد في الشكل التالي ومقارنتها بسنة 2018.

الشكل رقم(32): الأبعاد الثلاثة لمؤشر الحكومة الإلكترونية في الجزائر لسنة 2020



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الإحصائيات الحكومة الإلكترونية لسنة 2020

حسب الشكل أعلاه وترجمة نلاحظ أن مؤشر قيمة رأس المال البشري أعلى من المؤشرات الأخرى وهو ما يعكس التقدم الحاصل في مجال التعليم ومحاربة الأمية في الجزائر.

من خلال نفس الجدول أعلاه وفيما يخص مؤشر الخدمات عبر الانترنت نلاحظ انخفاض في قيمة المؤشر خلال السنوات حيث قدر قيمة المؤشر خلال سنة 2020 ب قيمة 0.2765 وهي قيمة بعيدة عن متوسط العالمي لقيم مؤشر الخدمات عبر الانترنت والذي قدر ب 0.5620، وهو ما يعكس تخلف الجزائر في هذا المجال، وهذا التخلف راجع لضعف الحكومة الجزائرية في مجال توفير المعلومات للجمهور على طريق الانترنت، وكذا نقص المعلومات حول السياسات العامة والقوانين واللوائح والتقارير القابلة للتحميل، بإضافة عن نوعية الخدمات المقدمة، أما بالنسبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات يظهر لنا من خلال الجدول أن قيمة مؤشر البنية التحتية للاتصالات في الجزائر لسنة 2020 بلغت 0.5787، حيث عرفت ارتفاع في قيمة المؤشر، وهي قيمة تفوق

المعدل الإفريقي والذي قدر ب 0.3650 لسنة 2020، كما عرف مؤشر رأس المال البشري في الجزائر لسنة 2020 تحسن تدريجي حيث قدر قيمة المؤشر ب 0.6966، وهي جيدة وتفوق متوسط قيم رأس المال البشري في إفريقيا حيث بلغ 0.4874، وهذا ما يترجم الجهود المعتبرة للدولة الجزائرية في مجال توفير التعليم لكافة الشعب وفي كل الأطوار، إضافة إلى الجهود الكبيرة للدولة لمحاربة الأمية لدى الأفراد والقضاء على الجهل في المجتمع.

الجدول رقم(32): مؤشر المشاركة الالكترونية في الجزائر(2008-2020)

	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
مؤشر المشاركة الإلكترونية	0.0227	0.0143	0.0526	0.0784	0.1186	0.2022	0.1548
الترتيب	152	157	30	172	167	165	183

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الإحصائيات المقدمة من طرف الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2020

من خلال الجدول نلاحظ إن مستوى المشاركة الالكترونية في الجزائر منخفض حيث أن قيمة المؤشر وخلال السنوات محصور بين 0.0و0.25 وهذا الانخفاض راجع لعدة أسباب ومن بينها عدم تفاعل المواطنين مع البوابات والمواقع الالكترونية الحكومية وذلك لانعدام الثقة مع المواقع.

الفرع الثاني: مؤشر تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال " IDI " للاتحاد الدولي للاتصالات

يعتبر مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاتحاد الدولي للاتصالات معيارا فريدا لمستوى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان في جميع أنحاء العالم (من مجموع 175 دولة)، ويتكون المؤشر من عشر مؤشر فرعي بشان النفاذ إلى التكنولوجيا المعلومات

والاتصالات واستخدامها ومهاراتها، ويتدرج سلم علاماته من 0 درجة إلى 10 درجات، ويقيس مؤشر التقدم المحقق في مجال تكنولوجيا المعلومات وينقسم إلى ثلاث مؤشرات فرعية تتمثل في[1]:

- المؤشرات الفرعي للنفاذ: يعكس جاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أي مستوى البنية التحتية الشبكية والوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتضمن خمسة مؤشرات تحت فرعية(اشتراكات الهاتف الثابت، اشتراكات الهواتف الخلوي المتنقلة، وعرض نطاق الانترنت الدولي لمستخدمي الانترنت، والأسر التي لديها كمبيوتر).
- المؤشر الفرعي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يعكس كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال أي مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجتمع، ويشمل ثلاثة مؤشرات (الأفراد الذين يستخدمون الانترنت، واشتراكات النطاق العري الثابت، واشتراكات النطاق العريض المتنقل).
- المؤشر الفرعي للمهارات: ويعكس نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة أكبر ويسعى إلى استيعاب القدرات المهمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويشمل مؤشرات (متوسط سنوات الدراسة، والالتحاق بالمدارس الثانوية، والالتحاق الإجمالي بالتعليم العالي).
- أوزان المؤشرات الفرعية ضمن مؤشر IDI: وزن مؤشر النفاذ،ومؤشر الاستخدام 40 بالمائة لكل واحد منهما، أما بالنسبة لوزن مؤشر المهارات وبما أن مؤشراته الفرعية هي مؤشرات بديلة، وليس قياسا مباشرا لمهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن المؤشر الفرعي للمهارات يعطي وزنا

[1]- عبد السلم بريزة، **مؤشرات حول الاقتصاد الرقمي في الجزائر**، الملتقى الوطني الثالث، حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، يومي 23-24 أفريل، 2018، ص06.

أقل في حساب مؤشر IDI، مقارنة بالمؤشرين الفرعيين الآخرين، ويقدر هذا الوزن ب 20 بالمائة، والشكل التالي يوضح أوزان المؤشرات الفرعية من مؤشر IDI .[1]

الشكل رقم (33): مؤشرات ونسب ترجيح الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

	النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	(%)
40	1. عدد الاشتراكات في الهاتف الثابت لكل 100 نسمة	20
	2. عدد الاشتراكات في الهاتف الخلوي المتنقل لكل 100 نسمة	20
	3. عرض نطاق الإنترنت الدولي (بتة/ثانية) لكل مستعمل إنترنت	20
	4. النسبة المئوية للأسر التي لديها حاسوب	20
	5. النسبة المئوية للأسر التي لديها نفاذ إلى الإنترنت	20
	استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	**(%)**
40	6. النسبة المئوية للأفراد الذين يستعملون الإنترنت	33
	7. عدد الاشتراكات في النطاق العريض الثابت لكل 100 نسمة	33
	8. عدد الاشتراكات النشطة في النطاق العريض المتنقل لكل 100 نسمة	33
	مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	**(%)**
20	9. نسبة الإلمام بالمهارات الأساسية بين البالغين	33
	10. النسبة الإجمالية للتسجيل في التعليم الثانوي	33
	11. النسبة الإجمالية للتسجيل في التعليم الجامعي	33

المصدر:خالد رجم، خولة واصل، الويزة سعادة، واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر"دراسة تحليلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية، العدد 01، 2018، ص59.

[1]- عبد السلم بريزة ، مرجع سبق ذكره ، ص07.

كما يوضح الجدول الموالي تطور مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

الجدول رقم(33): تطور مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلو.مات والاتصال(IDI)

السنة	2010	2012	2013	2015	2016	2017
الترتيب	114	114	114	113	106	102
قيمة المؤشر	2.99	3.30	3.42	3.71	4.32	4.67
الوصول إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال						
الترتيب	110	107	107	110	102	98
قيمة المؤشر	3.64	4.22	4.46	4.27	4.83	5.14
استخدامات إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال						
الترتيب	119	130	131	122	110	108
قيمة المؤشر	0.55	0.67	0.73	1.52	3.38	2.92
مهارات تكنولوجيا الإعلام والاتصال						
الترتيب	103	98	98	93	87	80
قيمة المؤشر	6.56	6.72	6.72	6.98	6.10	6.29

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على، **تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية**، مدرية الإحصاء الدراسات والاستشراف، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ص02.

من خلال الجدول نلاحظ أن الجزائر تمكنت من التقدم في عدد من المراتب في تصنيفات IDIعاما بعد عام، مع التحسن المستمر في درجة المؤشر، إذ انتقلت من المرتبة 114 إلى المرتبة 102 أي تجاوزت 12 مرتبة، ولم تدخر الجزائر في السنوات الأخيرة أي جهد لتحسين وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها، لتلبية الطلبات المتزايدة للسكان

والقطاعات الاقتصادية المختلفة، وهذا ما انعكس وترتب عنه تحسين مؤشر IDI الخاص بها، ومع ذلك، لا يزال القطاع بحاجة إلى بذل جهود أكبر.

الفرع الثالث: مؤشر الابتكار العالمي

هو مؤشر ينشر كل عام من قبل كل من جامعة كورنيل الخاصة "الولايات المتحدة"، المعهد الأوروبي لإدارة الأعمال فرنسا "والمنظمة العالمية للملكية الفكرية، ويعتبر هذا المؤشر هو أداة كمية مفصلة تهدف إلى مساعدة صانعي السياسات في جميع أنحاء العالم على فهم أفضل لكيفية تحفيز النشاط الابتكاري، ومحرك النمو الاقتصادي والتنمية البشرية . يصنف المؤشر 131 دولة بناء على 80 مؤشرا فرعيا، بما في ذلك 13 مؤشرًا فرعيا لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خمسة (05) منها تنتمي إلى مدخلات الابتكار، وثمانية (08) لمخرجات الابتكار. في الواقع لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات اليوم دورًا مهما وفعالا ثنائي الاتجاه، حيث تساهم هذه التقنيات في تطوير وابتكار مختلف القطاعات، ومن ناحية أخرى، يساهم الابتكار في تطوير هاته التكنولوجيات وتطبيقاتها. والمؤشر الابتكار العالمي هو درجة تتراوح بين **0** لأضعف أداء و**100** لأفضل أداء . يتم حسابه على أساس مؤشرين فرعيين[1]:

- **المدخلات:** المؤسسات، الموارد البشرية، البحوث، البنية التحتية، تطور السوق وتطور بيئة الأعمال.
- **المخرجات:** المعرفة، التكنولوجيا والإبداع لنظام الابتكار.

[1]- **تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية**، مدرية الإحصاء الدراسات والاستشراف، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ص06.

الجدول رقم(34): تطور مؤشر الابتكار العالمي

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
التصنيف	/142 138	/143 133	/141 126	/128 113	/127 108	/126 110	/129 113	/131 121
قيمة المؤشر	23.11	24.20	24.38	24.46	24.34	23.87	23.98	19.48

المصدر: **تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية**، مدرية الإحصاء الدراسات والاستشراف، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ص06.

-**المؤشرات الفرعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لمؤشر الابتكار العالمي** من بين **80** مؤشرا فرعيا يتألف منها المؤشر الابتكار العالمي، هناك **13** مؤشرًا فرعيا لقطاع تكنولوجيا المعلومات الاتصال مدرجة في الجدول التالي:

ا الجدول رقم(35): المؤشرات الفرعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لمؤشر الابتكار العالمي

السنة	2019		2020	
	النتيجة	التصنيف	النتيجة	التصنيف
تكنولوجيا المعلومات والاتصال(البنية التحتية):	35.3	115	37.3	114
الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال	51.4	83	59.7	74
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	46.3	75	47.6	79
الحوكمة الالكترونية	21.5	125	21.5	126
المشاركة الإلكترونية	20.9	123	20.2	123
استراد خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال (من إجمالي التجارة%)	0.7	91	0.7	94
تصدير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال (من إجمالي التجارة%)	0.3	109	0.3	109
نفقات برامج الكمبيوتر، الناتج المحلي الإجمالي%	0	125	0	122
تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإنشاء نموذج	46.7	114	-	-

الأعمال				
تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإنشاء نموذج تنظيمي	41.3	110	41.3	111
الإبداع عبر الانترنت	0.8	102	6.5	101
نطاقات المستوى الأعلى العامة (TLDs) / th pop. 15–69	0.5	108	0.5	109
رمز البلد (TLDs) / th pop 15–96	0.1	116	0.1	115
تحرير صفحة ويكيبيديا / صفحة البوب . 15–69	3.7	90	29.3	96
إنشاء تطبيقات الهاتف المحمول / مليار PPA دولار الناتج المحلي الإجمالي	0	94	0	100

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على، **تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية**، مدرية الإحصاء الدراسات والاستشراف، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ص07.

احتلت الجزائر سنة 2020 المرتبة 121 من إجمالي 131 دولة من مؤشر الابتكار العالمي، بقيمة مؤشر 19.48، وبمقارنتها مع سنة 2019 نلاحظ أن الجزائر تراجعت في الترتيب بقيمة مؤشر 23.98، وبتالي فقدت 8 مراتب خلال هذا العام.

بالنظر إلى كل هذه المؤشرات الإحصائيات المتباينة فإن الجزائر وبالرغم من كل المجهودات المبذولة من أجل النهوض بهذا القطاع إلا أنها ما تزال تواجهها معيقات تحد من ذل ومن بينها[1]:

- معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتضمنة نقص أو عدم كفاءة الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والاتصالات.

[1]– نوال مغزيلي، مرجع سابق ذكره، ص184.

- المعوقات الفنية والتي تكمن في قلة الأشخاص المؤهلين وعدم كفاءة نم التدريب وانخفاض مستوى الإطارات المستخدمة للتكنولوجيات المعلومات والاتصال وهو ما يسبب بعض أخطاء إدخال البيانات ومعالجتها.
- لمعوقات الأمنية والتي تشير إلى الخلل في السياسات الإجراءات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع دخول غير مسموح لهم لأنظمة المعلومات، بالإضافة إلى التبديل والسرقة وصعوبة السيطرة على امن وسرية المعلومات بفعل الفيروسات وعمليات القرصنة الالكترونية.
- المعوقات المالية والتي ترتبط بتحديد النفقات لشراء وصيانة وتطوير الأجهزة والمعدات التقنية والبرمجيات، بالإضافة إلى المعوقات الإدارية وكذا المعوقات القافية والاجتماعية.
- غياب المستوى المطلوب في البني التحتية اللازمة للقيام بعمليات الاتصال بالانترنت خاصة ما يتعلق بالتكنولوجيا اللاسلكية والأقمار الصناعية والهاتف النقالة.
- ارتفاع كلفة استخدام الانترنت.

المبحث الثالث: عرض تجارب بعض الدول في مجال الخدمة العمومية الإلكترونية

لقد عرفت دول المغرب العربي كغيرها من الدول نموا متسارعا في المعطيات المعرفية والمعلوماتية، ويعد التحول الرقمي أمرا ضروريا ومن ابرز الواجهات المعاصرة للتقنية المعلوماتية خاصة مع التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث ركزت حكومات هذه الدول جهودها في توفير كافة المقومات اللازمة وبما يتناسب مع ظروف الدولة.

المطلب الأول: التجربة التونسية في مجال الخدمة العمومية الإلكترونية

يسعى برنامج الخدمة العمومية الالكترونية في تونس إلى إرساء إدارة مندمجة تخدم المواطن والتنمية" وذلك من خلال توفير خدمات غايتها تسهيل التعاملات مع الإدارة. ولوضع خدمات تستجيب إلى تطلعات المواطن ومختلف أطراف الحياة الاجتماعية والاقتصادية لا بد من العمل على تحديث الإدارة على كل المستويات بالاعتماد على الإمكانيّات التي توفرها تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: مراحل التطور الإلكتروني في تونس

لقد عرفت الدولة التونسية تطورا كبيرا في مجال الخدمات العمومية والانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية حيث تم تبويب ذلك ضمن خمسة مراحل أساسية والتي تمثلت فيما يلي[1]:

[1]– مراد مختاري، رزيقة بلطرش، الحسين شرعي، **واقع الحكومة الإلكترونية على ضوء بعض التجارب الرائدة مع الإشارة إلى تجربة الجزائر**، يوم دراسي ، حول تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العمومية وتقييم أداء المرفق العام، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس يوم 26أفريل، 2018، ص04.

1-المرحلة التمهيدية (1980-1999): كمرحلة تمهيدية، تم الاعتماد على الإعلامية في العمل الإداري منذ الثمانينات التي منت الإدارة من تطوي العديد من التطبيقات الوطنية الكبرى لتجريد عديد الإجراءات الإدارية من صبغتها المادية على غرار:

-منظومة أدب لمتابعة نفقات الدولة.

-منظومة إنصاف للتصرف في الشؤون الإدارية والمالية للموظفين.

- منظمة رشاد للتصرف في إجراءات بالقيام بالمأموريات بالخارج.

كما تميزت هذه الفترة أيضا بالانطلاق في تنفيذ برنامج تأهيل الإدارة سنة 1996 الذي تضمن 20 نقطة من بينها برنامج الإعلامية في الإدارة الذي تم تبنيه من قبل كافة الوزارات في إطار مخططات وزارية متعلقة بالإعلامية.

2-تفتح الإدارة على الانترنت (2000-2002): مكن انفتاح الإدارة التونسية على تكنولوجيا الانترنت من تطوير عدد من المواقع العمومية والتي مثلت الجيل الأول من المواقع الواب باعتبارها أنها لم تتعد مستوى توفير المعلومة للمواطن لمساعدته على قضاء شؤونه الإدارية.

3-بروز النواة الأولى للإدارة الاتصالية (2003-2005): خلال هذه المرحلة تم تطوير الجيل الثاني من مواقع الواب والتي مكنت من تطوير آليات التواصل والتفاعل بين الإدارة ومختلف المتعاملين معها ولو بصفة نسبية على غرار توفير أركان للاتصال غب الموقع، وكذا إتاحة إمكانية تحميل المطبوعات الإدارية وكراسات الشروط على الخط، وقد أدى ذلك ببروز النواة الأولى للإدارة الاتصالية التي تدعمت بإرساء الأطر المؤسساتية والقانونية الخاصة بها.

4-التوجه نحو وضع الخدمات بصفة كلية على الخط (2006-2009): تم مع نهاية سنة 2009 ضبط إستراتيجية لتطوير الإدارة الإلكترونية والشروع في تنفيذها قصد توفير جيل جديد من

الخدمات الإدارية على الخط حيث تقوم على فكرة الدمج بين نظم المعلومات التابعة لهياكل إدارية مختلفة قصد تيسير تبادل المعطيات بينها وتجنب المتعامل مع الإدارة عناء التنقل بين عديد الهياكل للتمكن من الانتفاع بخدمة في أقصر الآجال وبأقل التكاليف، وانطلاقا من هذه الفترة تم الشروع في تطوير الجيل الرابع من مواقع الواب.

5-تركيز وحدة الإدارة الإلكترونية: تتولى وحدة الإدارة الإلكترونية التي تم إحداثها بالوزارة الأولى سنة 2005 بمتابعة تنفيذ خطة العمل لتطوير الإدارة الإلكترونية، وهي بذلك تضطلع بدوره المحفز لمختلف الهياكل العمومية لتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية والتنسيق بينهما قصد تأطير وتوحيد جهودها لتحقيق الأهداف والتوجهات الوطنية في المجال. وللاضطلاع بهذا الدور تعتمد وحدة الإدارة الإلكترونية على فريق يشمل الاختصاصات التنظيمية والفنية كما يمكنها الالتجاء إلى بعض الكفاءات من القطاعين العام أو الخاص كلما اقتضت الضرورة ذلك، وقد قامت هذه الوحدة منذ إحداثها بربط علاقات مع العديد من الخبراء على المستوى العالمي من القطاع العام والخاص وذلك للاستفادة من تجارب الآخرين، كما تم على مستوى وزارة تعيين منسق لبرنامج الإدارة الإلكترونية يمثل حلقة الوصل بين الوحدة ووزارته لمتابعة كل المسائل المتعلقة بتنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية[1].

الفرع الثاني:المشاريع الكبرى الإستراتيجية لتطوير الخدمة العمومية الالكترونية في تونس

تكتسي هذه المشاريع صبغة أفقية تهم القطاع العمومي وتتمثل هذه المشاريع أساسا في[2]:

-تطوير بوابة الحكومة التونسية: ستمكن هذه البوابة من تقديم الإدارة من منظور مؤسساتي وتمكن المواطن من التعّرف على الإدارة وستمثل نقطة نفاذ موحدة لكل من يرغب في الحصول

[1]- مراد مختاري، رزيقة بلطرش، الحسين شرعي، لمرجع سبق ذكره ، ص05.

[2]- الحكومة التونسية متوفر على الموقع، http://www.tunisie.gov.tn ، تاريخ الإطلاع 2018/12/10.

على معلومات عامة حول تونس. كما ستوفر البوابة مجموعة المعلومات أو البيانات حول القطاع العمومي مبوّبة حسب مراكز اهتمام المستعملين. والشكل التالي يوضح البوابة الحكومة التونسية:

الشكل رقم(34): بوابة الحكومة التونسية



المصدر : http://www.tunisie.gov.tn

-**تطوير بوابة الخدمات الإدارية:** يندرج تطوير بوابة الخدمات الإدارية في إطار مقاربة موجهة نحو الرفع من نسق استعمال الخدمات من قبل مختلف المستعملين من خلال تقديمها وتبويبها وفقا لحاجيّاتهم. وتهدف البوابة إلى تمكين المواطن من الحصول على المعلومة الصحيحة والمحينة حول الإجراءات الإداريّة لتجنيبه عناء التنقل بين مختلف الهياكل العموميّة. كما تهدف البوابة إلى تمكين المواطن من النفاذ مباشرة إلى الخدمات الإداريّة الموضوعة على الخط.

-**تقييس وتوحيد الحضور على الواب:** يتطلب التفاعل مع الإدارة بواسطة تكنولوجيات الاتصال والمعلومات تحفيز المستعمل على الإقبال على الخدمات الإداريّة الموضوعة على الخط من خلال تمكينه من التعرّف على القيمة المضافة التي توفرها هذه الخدمات وبتدعيم ثقته في التعامل مع

الإدارة على الخط. وتحقيقا لذلك، لا بدّ من ضبط مرجعية موحدة تحدّد المواصفات والضوابط التي يجب أن تتوفر بمواقع الواب العموميّة يتمّ الاعتماد عليها من قبل مختلف الهياكل العمومية خلال قيامهم بصياغة مواقعهم أو بتحسينها وتحيينها.

-**عملية إدماج الخدمات:** تهدف إستراتيجية الإدارة الإلكترونية إلى توفير الأرضية الملائمة لتيسير الدمج بين الخدمات الإدارية باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال وذلك لتعميم التبادل الإلكتروني للمعطيات بين الهياكل الإدارية تبسيطا للمعاملات والمسارات الإدارية وتخفيفا على المواطن عناء التنقل بين العديد من المصالح الإدارية للانتفاع بخدمة ما.

-**موزع المطبوعات الإدارية الذكية:** يمثل وضع المطبوعات الإدارية على الخط أولوية بالنسبة لإستراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونية وذلك لكونها تمثل شكلا هاما من أشكال تطوير الإدارة الإلكترونية وتعاملها مع المواطن كما أنها تهيئ الأرضية المناسبة لوضع الخدمات على الخط وذلك عن طريق إدماج المطبوعات الإلكترونية في مسالك لامادية ومندمجة على مستوى نظم المعلومات.

-**وضع إستراتيجيات قطاعية للإدارة الإلكترونية:** تعتبر كل وزارة مسؤولة على إعداد إستراتيجية قطاعية للإدارة الإلكترونية وذلك بالتعاون مع كل المصالح والمؤسسات العمومية الراجعة إليها بالنظر. وتهدف هذه الإستراتيجية القطاعية إلى تحديد الرؤية بالنسبة لكل قطاع في مجال تطوير الخدمات الإدارية واستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.

ينبغي لهذه الإستراتيجية القطاعية أن تحدد الخدمات التي يمكن وضعها على الخط مع تحديد خطة عمليّة للإنجاز وفقا لرزنامة عمل واضحة، ويتم خلال تشخيص هذه الخدمات مراعاة التوجهات العامة الواردة بإستراتيجية الإدارة الإلكترونيّة.

-ضبط خطّة اتصال: تتمثل خطّة الاتصال للتعريف بالإدارة الإلكترونيّة التونسيّة وبخدماتها عنصرا أساسيا في إستراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونية. وهي تتألف من مجموعة من الأنشطة المتعلقة بالتعريف والتحسيس والتكوين في مجال الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثالث:أهداف تفعيل الإستراتيجية التونسية في مجال الخدمة العمومية

تم تفعيل الإستراتيجية التونسية لتطوير الإدارة الإلكترونية في إطار توجه الحكومة التونسية لتطوير اقتصاد المعرفة وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف أوجه حياة التونسيين، وتعتبر الأهداف ذات الأولوية لإستراتيجية تطوير الخدمات العمومية الإلكترونية والتي تتمثل في[1]:

-تحسين علاقة الإدارة مع المواطنين.

-تطوير المناخ العام للرفع من أداء المؤسسات الاقتصادية.

قد تم وضع تصور لتحقيق هذه الأهداف من خلال تطوير العديد من الخدمات الالكترونية وتوسيع النفاذ إليها بالاعتماد على أتمتة المسارات والإجراءات الإدارية والتي تتطلب تنفيذ عدد من المشاريع الأفقية ذات الطابع الفني لوضع هذه الخدمات على الانترنت من جهة ومشاريع هيكلية وتنظيمية أخرى لتنظيم وتسيير تطوير هذه الخدمات ووضعها على الخط من جهة أخرى. وذلك بالإضافة إلى المشاريع التقنية التي يتعين الاضطلاع بها من قبل مختلف القطاعات، وهو ما يعني ضرورة إرساء منظومة متكاملة تشمل عديد الجوانب الفنية والتنظيمية والبشرية.هذا وتتناول

[1]- عبد الجليل طواهير، عبد الغني بن حامد، **أهمية التحول الإلكتروني للخدمات في تحسين أداء الإدارة العمومية التجربة التونسية نموذجا**، المؤتمر الدولي، المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، يوم17-18، نوفمبر، 2015 ص459.

الإستراتجية مختلف هذه الجوانب انطلاقا من الوضع الراهن للإدارة التونسية وصولا إلى ضبط خارطة طريق ترسم مختلف الخطط والمشاريع التي يتعين تجسيدها على امتداد خمسة سنوات.

الفرع الرابع: الإنجازات التي شهدها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس

لقد عرف القطاع في هذا البلد تطورا كبيرا، خاصة مع السنوات الأخيرة، ففي سنة 2012-2013 تم إقرار العروض التقنية والتعريفية للربط البيني بما يدعم المنافسة في مجال الخدمات الهاتفية لتنويع وتحسين الخدمات والأسعار، كما تمت توسعة تغطية خدمات الانترنت ذات السعة العالية لتشمل 35 موع جديد بالمناطق الداخلية ومضاعفة سعة الربط لكافة مشتركي ال ADSL، مع توسعة التغطية أيضا للهاتف الجوال من الجيل الثالث لتشمل المناطق الآهلة مع تدعيم التغطية للمدن المتوفر بها، من جانب آخر في سنة 2012، تم الرفع من سعة الربط الدولية بشبكة الانترنت ب 20 جيغابيت لتبلغ 80 جيغابيت في الثانية. ومن خلال نفس الفترة تم تطوير فضاء السوق الافتراضية الخاص بالمؤسسات الناشطة في مجال البرمجيات، أما خلال الفترة 2012 إلى 2014 فقد تم تطوير الوكالة التونسية في إيواء خدمات مجددة[1]، كما سجل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال نسبة نمو ب 14.6% سنة 2014، وتقدر نسبة مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي ب 7.6% وترجع أهمية هذه النسب بالأساس إلى الانجازات التي شهدها القطاع لاسيما في إطار تنفيذ برنامج عمل الحكومة لسنة 2014[2]، أما سنة 2015 فقد شهدت دعم استغلال قواعد البيانات الضخمة ومعالجتها بانطلاق المؤسسة المشتركة التونسية-الفرنسية (CLOUD TEMPLE TUNISIA)، كذلك عرفت هذه السنة انطلاق برنامج لتكوين 1000 شاب في مجال

[1]- بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، 2017، ص 168.

[2]-عبد الجليل طواهير، عبد الغني بن حامد، مرجع سبق ذكره، ص456.

البرمجة على الهاتف المحمول بهدف إيواء 1000 تطبيق معلوماتي بمواقع الإيواء العالمية، بالإضافة فقد تم الشروع في إعداد المجلة الرقمية وإحداث لجنة لقيادة المخطط الإستراتيجي "تونس الرقمية 2018"، والذي تم انطلاقه سنة 2016، حيث اتفق على تعديل آجال تنفيذه لتتوافق مع فترة المخطط الخماسي 2016-2020، والعمل على تحقيق جملة من الأهداف أهمها: الاستفادة من الانترنت ذات السعة العالية لكافة الأسر وانطلاق برامج الخدمة الشاملة لربط المدارس والمراكز الصحية والمناطق الريفية بشبكة الانترنت ذات السعة العالية، أما فيما يخص الإدارة الإلكترونية فقد تم وضع 10 خدمات لفائدة المواطن ووضع منظومة التصرف الإلكتروني على مستوى خمس وزارات قصد تقليص استعمال الورق في الإدارة.

أما فيما يخص التجديد التكنولوجي فقد تم تدعيم قطب الغزالة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال كمناخ أعمال متكامل للتعاون والابتكار وتطوير الأعمال، وخلق شراكة بينه وبين أقطاب أخرى مماثلة على المستوى الدولي وتعزيز التبادل التكنولوجي فيما بينها.إضافة إلى ذلك تم إحداث مرصد وطني لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتولى معالجة النظام المعلوماتي للتصرف في مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإعداد دراسات استشرافية وتأمين اليقظة التكنولوجية[1].وفيما يلي جدول يوضح تطور أبرز مؤشرات الإحصائية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس:

[1]- بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، مرجع السابق ذكره، ص169.

الجدول رقم (36): تطور أبرز المؤشرات الإحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس

المؤشرات	2014	2015	2016	2017	2018	سبتمبر 2019
الاتصالات:						
عدد الاشتراكات بشبكات الهاتف القار والجوال (بالألف)	15233.3	15539.5	15256.2	15447.2	16073.6	16520.6
الكثافة الهاتفية (ثابت+جوال) خط لكل 100 ساكن	137.3	138.3	134.1	134.4	138.5	141.2
كثافة الهاتف الجوال خط لكل 100 ساكن	128.8	129.9	125.6	124.7	127.3	129.1
الإعلامية:						
عدد الحواسب لكل 100 ساكن	21.2	22.7	22.3	22.8	23.0	-
نسبة الأسر المجهزة بحاسوب %	33.2	34.5	39.3	47.1	47.5	-
الانترنت:						
سعة الربط بالشبكة الدولية للانترنت (جيغابيت/ثانية)	130	180	190	320	430	520
نسبة مستعملي الانترنت %	36.9	46.5	49.6	55.5	64.2	
عدد الإجمالي للاشتراكات بشبكة الانترنت (بالألف)	5819.6	7545.1	7807.3	8319.9	9833.2	10492.1
نسبة الاشتراكات بالانترنت حسب النوع:						
- الانترنت الثابت	10.1%	7.9%	8.5%	9.9%	10.5%	11.2%
- الانترنت الجوالة	89.9%	92.1%	91.5%	90.1%	89.5%	88.8%
نسبة الأسر المرتبطة بشبكة الانترنت (%)	29.5	30.7	37.5	44.5	46.1	
الثقة الرقمية:						
عدد شهادات الإمضاء الإلكتروني الصالحة للاستعمال	11589	13226	16688	17947	21738	-
عدد خبراء التدقيق الناشطين في مجال سلامة المعلوماتية	305	301	272	226	212	200
البريد:						
عدد مواقع التجارة الإلكترونية التي تستعمل الدينار الإلكتروني	321	347	365	395	448	551
عدد عمليات الدفع عبر الانترنت من الداخل (بالألف)	684.9	679.1	721.5	815.2	1717.5	771.2
النسيج المؤسساتي						
المؤسسات المنتصبة بقطب الغزالة لتكنولوجيا الاتصال	80	92	95	92	85	83
المؤسسات المنتصبة بالمراكز الجهوية للعمل عن بعد	115	134	174	167	161	164
التكوين الأساسي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال						
نسبة الطلبة المسجلون في شعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15.6%	14.8%	14.5%	13.8%	-	-
نسبة خرجي مؤسسات التعليم العالي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	18.6%	17.7%	16%	16%	-	-

المصدر: وزارة تكنولوجيا الاتصال والاقتصاد الرقمي التونسية، متوفر على، https://www.mtcen.gov.tn/index.php?id=219&L=1، تاريخ الإطلاع، 2019/12/28.

المطلب الثاني: تجربة المملكة المغربية

تعتبر دولة المملكة المغربية من بين الدول التي فعلت العديد من الإجراءات قصد الاتجاه نحو الحكومة الإلكترونية شأنها شأن العديد من الدول المجاورة وأحرزت بذلك تقدم في العديد من المجالات لتطبيق الحكومة الالكترونية.

الفرع الأول: إستراتيجية المملكة المغربية في تحسين الخدمة العمومية

تشكل الإستراتيجية الوطنية لرقمنة العمل الإداري حاليا بالمغرب أساس انطلاق الإصلاحات والتحديث الإداري، فهي كخيار تدبيري أصبحت تفتح الباب أمام إعادة هيكلة المنظومة الإدارية وتطوير عمل المؤسسات والمرافق العمومية بهدف كسب ثقة المواطنين من جهة، والتمكين من رقمنة كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الإدارية وتبسيطيا ونقلها من إطار اليدوي إلى الإطار التقني الإلكتروني من جهة أخرى، فهي وغن كانت تشكل الطريق نحو التحديث الإداري فإنها تبقى القناة الأساسية في مجال تطوير الخدمات العمومية عبر الخط وتثمين المجهودات التي تبدلها الإدارات العمومية لتطوير المنظومة المعلوماتية الخاصة بالإدارة وجعلها تستجيب لطموحات الأفراد[1].

كما عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدما كبيرا وأحدثت ثورة كبيرة في الحياة الاجتماعية والسياسية، وبالنظر إلى العديد من المزايا التي توفرها هذه التقنيات (السرعة، تخفيض التكاليف، والاتساع)، فهي الآن تكتسي أهمية خاصة بالنسبة للإدارة العمومية، ويتم استخدامها لتقديم الخدمات للمواطنين والتواصل بشكل مباشر معهم. وهكذا فإن تكنولوجيات المعلومات

[1]- جفري مراد، معنصري مريم، **الإدارة الإلكترونية بالمغرب بين الأبعاد الإستراتيجية ورهان التنمية**، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، العدد الأول، 2019، ص373.

والاتصالات تساهم في تحسين مشاركة المواطنين من خلال السماح لهم بتفاعل أفضل مع الإدارة. وهذا ما يسمى بالمشاركة الإلكترونية. إن الهدف من مبادرات المشاركة الإلكترونية هو تحسين ولوج المواطنين إلى المعلومات والخدمات العمومية وتحسين مشاركتهم في صنع القرار العمومي، **وللمشاركة الإلكترونية جانبان**[1]:

- **الولوج عن بعد:** الولوج إلى البنية التحتية العامة، والإنترنت والتكوين ونشر التطبيقات ذات الصلة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات.
- **الإدماج عن بعد:** وذلك من خلال مشاركة الجمهور المستهدف في عملية اتخاذ القرارات العامة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الشكل رقم(35): بوابة الحكومة المغربية



المصدر: http://www.egov.ma/ar/marocma

[1]–الحكومة المغربية، متوفر على الموقع **http://www.egov.ma** ، تاريخ الإطلاع 2018/12/16.

كما تعتبر تجربة المغربية من بين الدول التي فعلت العديد من الإجراءات قصد الاتجاه نحو الحكومة الإلكترونية شأنها شأن العديد من الدول المجاورة بل إحراز التقدم في العديد من العناصر، لإنجاز الحكومة الالكترونية كلفت وزارتان لتطوير ومتابعة هذا المشروع[1]:

-الوزارة المكلفة بالاتصالات.

-وزارة عصرنة القطاعات العمومية.

حيث أن الوزارة الأولى -الاتصالات- تتولى مهمة توفير مختلف الوسائل التكنولوجية خاصة لدى الإدارات، كما أنها تتولى تطوير استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في كل القطاعات.

أما الوزارة الثانية -عصرنة القطاعات العمومية- فيعتبر دورها مهما جدا، حيث تتولى إصلاح القطاعات العمومية كما تحرص على تهيل وتحسين الخدمات العمومية، وفي هذا الإطار تم إنشاء برنامج حكومي IDARATI يعنى بالإدارة الإلكترونية ويرفع شعارا أساسيا مفاده "خدمات عمومية عصرية".

هنالك العديد من المشاريع التي شرع بتطبيقها بتخطيط مسبق من طرف اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية وجهت أساسا إلى مختلف القطاعات الكبرى التي تمس خدماتها المصالح العامة، كما أن تطبيق الحكومة الالكترونية في هذه القطاعات يعتبر أولوية، ومن أهمها:

-مشروع العدالة الإلكترونية E-JUTICE

-مشروع المالية E-FINANCES

-مشروع العقار الالكترونية F-FONCIER

---

[1]- باري عبد اللطيف، **دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة دكتوراه،** تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014، ص144.

-مشروع DAMANCOM

وتهدف إستراتيجية المغرب الرقمي إلى جعل المغرب مركزا إقليميا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وهي تتمحور حول مختلف المجالات مثل التحول الاجتماعي، والمرافق العمومية الموجهة نحو المستخدمين (الحكومة الإلكترونية)، وتحسين إنتاجية المقولات الصغرى والمتوسطة / الصناعات الصغرى والمتوسطة، ونشوء صناعة تكنولوجيا المعلومات. بموازاة مع ذلك، تم اعتماد التدابير المواكبة لضمان الحكامة الجيدة للإستراتيجية، والتمويل وتوفير الموارد البشرية اللازمة. وتتمثل هذه الأولويات في تمكين المواطنين من الولوج إلى الانترنت ذي الصيب العالي وتشجيع الولوج إلى التباد والمعرفة، وتقريب الإدارة من حاجيات روادها، ولاسيما على مستوى الفعالية والجودة والشفافية، انطلاقا من برنامج طموح للحكومة الالكترونية، وتشجيع المقاولات الصغرى والمتوسطة على استخدام الأنظمة المعلوماتية في أفق الرفع من إنتاجيتها، فضلا عن تشجيع تطوير قطاع التكنولوجيات الحديثة للإعلام، محليا من خلال دعم إحداث وتنمية فاعلين محليين وكذا تشجيع قيام أقطاب امتياز موجهة للتصدير[1].

قد حققت إنجازات هامة، من بينها، ورش "الحكومة الإلكترونية" الذي يهدف إلى استخدام التكنولوجيات الجديدة لفائدة الإدارة بغية ترشيد نفقات التشغيل وتبسيط الإجراءات. وسيتم إنشاء شباك وحيد لمختلف الإجراءات التي يقوم بها المستخدمون[2].وتجدر الإشارة أن إستراتيجية المغرب الرقمي أربع أولويات إستراتجية وهي[3]:

---

[1]- **بوابة الحكومة المغربية**، http://www.maroc.ma/ar/content/ ، تاريخ الإطلاع 2019/12/16

[2]- **وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة** ، المملكة المغربية https://www.finances.gov.ma 2019/11/21

[3]- نفس المرجع أعلاه ، ص07

المحور الأول: المتعلق بالتحول الاجتماعي

المحور الثاني: المتعلق بتنفيذ برنامج الخدمات العمومية الموجهة إلى المرتفقين

المحور الثالث: المتعلق بإنتاجية المقاولة الصغرى المتوسطة

المحور الرابع: المتعلق بتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتم وضع إستراتيجية "المغرب الرقمي"، من خلال العمل على تحقيق جملة من الأولويات، إلى جانب وضع آليات للمواكبة والتنفيذ.

الشكل رقم(36): إستراتيجية المغرب الرقمي 2013

التحول الإجتماعي	• تمكين المواطنين من الولوج إلى الانترنت ذي الصبيب العالي وتشجيع الولوج إلى المبادلات والمعرفة.
إنجاز خدمات عمومية موجهة للمتعاملين مع الإدارة	• تقريب الإدارة من حاجيات المتعاملين معها من حيث الفعالية والجودة والشفافية بواسكة برنامج طموح للإدارة الإلكترونية.
اعتماد المعلوميات في المقاولات الصغرى والمتوسطة	• الحث على اعتماد المعلوميات في المقاولات الصغرى والمتوسطة للرفع من إنتاجيتها.
تنمية صناعة تكنلوجيات المعلومات	• تنمية فروع محلي لتكنولوجيا المعلومات بدعم إنشاء ونمو فاعلين محليين وبتشجيع انبثاق أقطاب تميز قادرة على التصدير.

المصدر: المغرب الرقمي2013، **الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي،** ص21، متوفر على بوابة المغربية http://www.egov.ma

الفرع الثاني: قياس مؤشر نضج الخدمات الحكومة الالكترونية ومتنقلة في المملكة المغربية لسنة 2020

قامت الاسكو في عام 2020 بتطبيق مؤشر نضج الخدمات الحكومية الالكترونية تطبيقا كاملا بالطلب من كافة دول الأعضاء، لإجراء التقييم المناسب، وقد جرى جمع البيانات من15

دولة ومن بين هذه الدول المملكة المغربية، وفيما يلي سنقوم بعرض نتائج تطبيق مؤشر نضج الخدمات الحكومة الالكترونية والمتنقلة لدولة المغرب والجدول التالي يوضح العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيمة في المغرب لسنة 2020.

جدول رقم(37): العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيمة في المغرب لسنة 2020

السنة	2020
القيمة الإجمالية للمؤشر	%22.52
الترتيب الإقليمي	9
عدد الخدمات المقيمة	37
عدد المؤسسات المقيمة	11
عدد الخدمات المتاحة	37

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على، **مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS-2020**، ص46.

من خلال الجدول السابق نلاحظ على العموم أن هناك ارتفاع كبير في العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيمة في المغرب حيث بلغ إجمالي الخدمات المتاحة 37 خدمة خلال سنة 2020 لتحتل المرتبة التاسعة خلال نفس السنة بقيمة مؤشر 22.52%.

الجدول رقم(38): المؤشرات الرئيسية لنضح الخدمات الحكومية الالكترونية والمتنقلة

المؤشرات الرئيسية	المؤشرات الفرعية	النسبة
مؤشر الأداء الرئيسي لتوفير الخدمة وتطويرها	- مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	%43.12
	- توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	%25.00
	- مستوى تطور الخدمات النقالة	%18.44
	- مستوى توفر الخدمات النقالة	%28.99
	- توفر التطبيقات على المنصات النقالة	%13.60
	- توفر اللغات على البوابة الالكترونية	%35.92
	- توفر وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الالكترونية	%27.11
	- توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الالكترونية	%1.24
	- توفر اللغات على التطبيقات النقالة	%29.98
	- توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال	%15.75
	- توفر خصائص لذوى الإعاقة عبر النقال	%1.00
	- التشغيل البيني بين القنوات	%9.61
	- مستوى الأمن على القنوات	%39.83
	- مستوى توفر البيانات المفتوحة	%36.00
	- صيغة تقديم البيانات المفتوحة	%32.00
مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم	- مستوى الاستخدام عبر البوابة الالكترونية	%19.13
	- مستوى الاستخدام عبر النقال	%0.05
	- الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الالكترونية	%46.26
	- الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	%11.23
	- مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الالكترونية	%2.73
	- مستوى رضا المستخدم عبر النقال	%23.00

مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور	- نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق - نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق في المؤسسات - توفر أدوات لدعم الأفراد	%24.25 %25.92 %30.00

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على، **مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS-2020**، ص ص48-49.

من خلال الجدول السابق وعند التفصيل فيه نلاحظ أنه يتكون من 3 مؤشرات رئيسية وكل مؤشر يحتوي على مجموعة من المؤشرات الفرعية، فبنسبة للمؤشر الأول **مؤشر الأداء الرئيسي لتوفر الخدمة وتطورها**، بالنسبة للمغرب نلاحظ أن القيم مناسبة من حيث مستوى تطور الخدمة على البوابة الالكترونية وتوفر البيانات وصيغة تقديمها، كما تجدر الإشارة إلى ضرورة توفير كل الخصائص المناسبة للأشخاص ذوى الإعاقة سواء على البوابة أو النقال، مع أهمية زيادة توفر التطبيقات على منصات النقالة المختلفة، وتحسين التشغيل البيني بين القنوات. المؤشر الثاني والمتمثل في مؤشر الأداء **الرئيسي لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم** يشير الجدول إلى قيمة جيدة من حيث إجمالي استخدام الخدمات الحكومية الالكترونية في المؤسسات عبر البوابة الالكترونية، مع ضرورة رفع مستوى الاستخدام عبر النقال عموما، أما بالنسبة **للمؤشر الثالث** والذي يخص مؤشر الأداء الرئيسي **للوصول إلي الجمهور** فنلاحظ أهمية زيادة حملات التسويق والتوعية حول الخدمات الحكومية الالكترونية التي تم إطلاقها مع أهمية توفير المزيد من وسائل الدعم للإفراد أثناء استخدام الخدمات الالكترونية.

المطلب الثالث: تجربة الإمارات العربية المتحدة

تعتبر الإمارات العربية المتحدة من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق الحكومة الإلكترونية ابتداء من 2001 وذلك بشكل شبه متكامل، ويعتبر الحكومة الالكترونية مشروعا رائدا ومتقدما خاصة في إمارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الالكترونية.

الفرع الأول: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة

اعتبر تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة من الأهداف الإستراتيجية الرئيسية للدولة وذلك منذ 2001، بحث تصبح كافة المؤسسات الحكومية في الإمارات تدار إلكترونيا، ففي 12 نوفمبر 2001 أصدر مجلس الوزراء الإماراتي القرار رقم 636، والذي يقرر بموجبه الشروع لتطبيق معايير الحكومة الإلكترونية وما يتعلق بها[1]، وتتمثل مراحل التحول الإلكتروني في الإمارات العربية المتحدة فيما يلي[2]:

-**المرحلة الأولى:** مرحلة النشر الإلكتروني: يجب أن يسبق تنفيذ هذه المرحلة إعداد وتنفيذ خطة عمل لاستكمال الآتي:

- تبسيط وتنميط النماذج المستخدمة لتأدية الخدمات.
- الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة.

---

[1]- حمدي باشا نادية، محاجبية نصيرة، **عرض تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في إرساء حكومة الكترونية اتحادية**، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الثالث، 2013، ص 86.

[2]- سارة بهلولي، **الحكومة الإلكترونية آلية لترقية الخدمة العمومية- التجربة الإماراتية نموذجا-**، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، 2017، ص50

- إتاحة إمكانية ملء النماذج المجانية بعد طباعتها من شبكة الانترنت وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات On-line.

-**المرحلة الثانية:** تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنت: في هذه المرحلة يتم تنفيذ المعاملات جزئيا أو كليا عن طريق الاستفادة أو تبادل المعلومات أو التحاور وملء الاستمارات ما بين طالب الخدمة وموقع مجهز للخدمة على الشبكة من خلال نظام الاتصالات المتبادلة.، تهدف هذه المرحلة إلى إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الإنترنت أو شبكة الهاتف أو أكشاك الخدمة. وهذا ما قمت به وزارة المالية والصناعية الإماراتية في شهر نوفمبر 2002 حيث تم تشكيل لجنة تنسيقية لقيادة برنامج الحكومة الإلكترونية الاتحادية، وفي مارس 2003، تم تكليف شركة IBM بإجراء دراسة تقييمية للجهات الاتحادية وتطوير خطة تنفيذية. وفي يونيو 2004 بادرت وزارة المالية والصناعة بوضع خطة تشغيلية للكومة الالكترونية حيث قامت حكومة دولة الإمارات بتوقيع مذكرة تفاهم مع شركة "اتصالات" لتوفير البنية التحتية للحكومة الالكترونية على ثلاث مراحل، وفي مارس 2005 قامت وزارة المالية والصناعية بإطلاق البوابة التجريبية للحكومة الإلكترونية.

-**المرحلة الثالثة:** تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الإلكتروني: الهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جمع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال الربط، ويتطلب تنفيذ هذه المرحلة استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تدم خدمات للمواطنين، على أن تتوافر لتلك القواعد إمكانية التحدث مع بعضها البعض وأيضا وجود شبكات اتصالات على أعلى درجة من الاستقرار وبما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات، كما يتطلب تطوير أسلوب تقديم الخدمات بالجهات الحكومية

لاكتساب القدرة على التعامل مع منظومة الأعمال الإلكترونية، مع توفير آليات تضمن السرية والخصوصية اللازمة لإجراء تلك المعاملات. ويتطلب في هذه المرحلة توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة علاوة على وجود بنية تحتية قوية للاتصالات والحاسبات والمشتريات والمخازن الحكومية وشؤون العاملين[1].

حيث تمتلك دولة الإمارات العربية المتحدة بنية تحتية متطورة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ليس على مستوى المنطقة فحسب، ولكن على مستوى العالم ككل، وبخاصة فيما يتعلق بالنطاق العريض للانترنت حيث تشير دراسة أجرتها شركة سيسكو عام 2010 إلى أن جودة النطاق العريض في الإمارات من بين العشر الأعلى في العالم.

وطبقا لإحصائيات هيئة تنظيم الاتصالات، يبلغ عدد مشتركي الهاتف المتحرك 196.3 لكل 100 نسمة، بينما يبلغ عدد مشتركي الانترنت 1,417,519 لكل 100 نسمة، إي بنسبة نحو 62.4 مشتركا لكل 100 نسمة. وتم تجميع الدوائر الحكومة الإلكترونية (الدوائر السبع) الخاصة بكل إمارة ضمن بوابة إلكترونية موحدة لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام اسم النطاق العربي (حكومة. إمارات)، وذلك في تأكيد من حكومة الدولة على أن يتواكب التحول الإلكتروني مع الحفاظ على الهوية والثقافة الوطنيتين من جهة، وعلى الوصول إلى أوسع شريحة من المستخدمين في الدولة من جهة أخرى والهدف الأسمى هو توحيد الإدارات والقطاعات الحكومية في إطار ونظام معلوماتي واحد، وتسعى الحكومة إلى ربط مختلف القطاعات بنفس النظام من

[1]– نفس المرجع السابق، ص 51.

أجل تسهيل الخدمة وتوفير المعلومة في المكان والزمان المناسبين لكل الجمهور سواء المواطن أو الزائر أو المستثمر[1].

الفرع الثاني: أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الإمارات

التخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية بالإمارات العربية المتحدة بدأ سنة 2001 بمجموعة من إجراءات تجريبية كالتحصيل الالكتروني وغيره، لكن بصفته مشروعا عاما شاملا فقد اكتسب طابع الإستراتيجية والبرامج والخطط ومن أهداف هذا المشروع كما يلي[2]:

- اعتماد المواصفات القياسية الموحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والجهات المتعددة.
- تطوير وتحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية في الخدمات الاتحادية.
- الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية.
- تقليل التكاليف الخاصة بتطوير الخدمات.
- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الإلكترونية واستخدام أنظمة الكترونية حديثة.
- تسهيل وتسريع الخدمات المقدمة للمواطنين.
- تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية.

الفرع الثالث: الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة

تشهد دولة الإمارات العربية المتحدة تحولا كبيرا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي يعزز مكانتها على المستوى العربي وحتى العالمي، وتعتبر من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق الحكومة الالكترونية ابتداء من 2001، وما يدعم مصداقية

---

[1]- مرجع نفسه، ص52.

[2]- باري عبد اللطيف، **دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في أهم التجارب العربية**، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد التاسع، 2013، ص420.

ريادتها على مستوى القطر العربي في هذا المجال، والجدول التالي يبين ترتيب 10 دول عربية في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية.

الجدول رقم(39): مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بالنسبة للدول العربية 2020

الترتيب	الدول	الترتيب العالمي	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	مؤشر خدمات الانترنت	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر المشاركة الإلكترونية	الترتيب العالمي للمشاركة الالكترونية
1	الإمارات العربية المتحدة	21	0.8555	0.9	0.9344	0.732	0.9405	16
2	البحرين	38	0.8213	0.7882	0.8319	0.8439	0.7738	51
3	السعودية	43	0.7991	0.6882	0.8442	0.8648	0.7143	66
4	الكويت	46	0.7913	0.8412	0.7858	0.747	0.9048	18
5	عمان	50	0.7749	0.8529	0.6967	0.7751	0.8333	38
6	قطر	66	0.7173	0.5588	0.8233	0.6698	0.6548	77
7	تونس	91	0.6526	0.6235	0.6369	0.6974	0.6905	73
8	المغرب	106	0.5729	0.5235	0.58	0.6152	0.5119	106
9	مصر	111	0.5527	0.5706	0.4683	0.6192	0.5119	106
10	الأردن	117	0.5309	0.3588	0.554	0.68	0.3333	148

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على **تقارير الأمم المتحدة 2018-2020.**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الإمارات العربية المتحدة احتلت المرتبة الواحد والعشرين(21) عالميا بحسب مؤشر الحكومة الإلكترونية حيث سجلت تطورا كبيرا مقارنة بالسنوات السابقة حيث حافظت على نفس ترتيبها العالمي في سنة 2018 بمؤشر قيمته 0.8295، كما نلاحظ تحسن في قيمة المؤشر بالنسبة لسنة 2020 حيث قدر قيمة المؤشر 0.8555، لتأتي بذلك المرتبة الأولى على رأس الدول العربية في مجال الحكومة الإلكترونية، كما نلاحظ أن مؤشر

المشاركة الالكترونية في الإمارات العربية المتحدة مرتفع جدا حيث قدر ب 0.9405 أي بالنسبة 94.19% وبذلك تحتل المرتبة 16 عالميا في مؤشر المشاركة الالكترونية لسنة 2020، أما المرتبة الثاني جاءت لدولة البحرين بعد تراجعها في التصنيف العالمي من المرتبة السادسة والعشرين (26) سنة 2018 إلى المرتبة الثمانية والثلاثون (38) خلال سنة 2020، وهذا راجع لتراجع مؤشر خدمات الانترنت ومؤشر البنية التحتية للاتصالات، أما بالنسبة لدولة السعودية فهناك تحسن في الترتيب لتحتل بذلك المركز الثالث عربيا والمركز 43 عالميا أما بالنسبة لباقي الدول العربية نلاحظ أن هناك من تحسنت في الترتيب العالمي لمؤشر الحكومة الالكترونية وهناك من تراجعت في الترتيب.

كما يبين الجدول التالي ترتيب الإمارات المتحدة العربية في مؤشرات مختلفة ليوضح مستوى التقدم في مسار التحول الرقمي.

جدول رقم(40): ترتيب الإمارات المتحدة العربية في مختلف المؤشرات من 2016-2020

المؤشر	الترتيب سنة 2016	الترتيب سنة 2018	الترتيب سنة 2020
مؤشر المشاركة الإلكترونية	32	17	16
مؤشر الخدمات الذكية/الرقمية	8	6	8
مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	25	2	7
مؤشر تنمية الحكومة الذكية	29	21	21

المصدر: البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة

https://www.government.ae/ar-AE/information-and-services/g2g-services/uae-e-government-development-index-egdi، تاريخ الإطلاع 2019/07/23، على الساعة 20:08.

الفرع الرابع: إمارة دبي كنموذج لتطبيق الحكومة الإلكترونية

صنفت إمارة دبي ضمن التجارب العربية الأولى والرائدة في تطبيق نموذج الحكومة الالكترونية على مستويين المركزي والمحلي[1]، فقد بدأت تلك الحكومة منذ الإعلان عنها في 29 أكتوبر 2001، حيث تم بناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي، وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر، ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الانترنت، ذلك باللغة العربية، واللغة الانجليزية، وهذه نقطة هامة فعلا أن يتم استخدام اللغة العربية لتيسير تقديم الخدمات للمتعاملين مع تلك الشبكة من العرب والذين قد لا يجيدون غير العربية[2]. **ومن الأمثلة عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها إمارة دبي** فهي تقدم أكثر من 1500 خدمة حكومية متنوعة عبر دوائرها، وتنقسم الخدمات التي تقدمها إلى خدمات للدوائر الحكومية والمؤسسات التابعة لها وخدمات للأفراد والشركات، ومن بين الخدمات العمومية التي تقدمها الحكومة الالكترونية المحلية في إمارة دبي نذكر التالي:

-**الخدمات الدوائر الحكومية والمؤسسات التابعة لها:** وتنقسم في هذا المجال الخدمات إلى عدة أشكال كما يبينه الجدول التالي:

---

[1]- لجلط فواز، هني عامر، **الحكومة الالكترونية المحلية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "مع الإشارة إلى تجربة إمارة دبي"**، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، العدد الأول، 2019، ص93.

[2]-رنعيم ابراهيم الطاهر، **الطريق نحو الحكومة الالكترونية-رؤية متكاملة-**، الطبعة الأولي، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص168.

الجدول رقم (41): أشكال الخدمة في حكومة دبي الإلكترونية

نوع الخدمة	المضمون والهدف
نظم تخطيط الموارد الحكومية	إتاحة التواصل الفاعل مع الموردين (التوريد الإلكتروني)، إتاحة إمكان التوظيف الإلكتروني عر الإنترنت، إتاحة أتمتة إجراءات إدارة حضور الموظفين، إدارة وظيفة التعلم الإلكتروني، توفير إمكانية تطبيق نظام سلسلة التوريد المتنقلة ومصادر التزويد، إتاحة أتمتة إدارة حياة الأصول المؤسسة، إتاحة أتمتة عملية تتبع الأصول، إتاحة أتمتة تخطيط الموارد الحكومية والمهام الإدارية، إتاحة أتمتة إجراءات حساب تكلفة المشروع، إتاحة التكامل بين النظم الأساسية للدوائر وإدارة تخطيط الموارد الحكومية.
شبكة المعلومات الحكومية	إتاحة خدمة الوصول إلى الانترنت، إتاحة خدمة الشبكات الحكومية المشتركة، ترقية وتوسيع خدمات الشبكات الحكومية المشتركة، ترقية وتوسيع خدمات الشبكة والانترنت.
خدمات التراسل والتعاون	تمكن التواصل والتراسل الإلكتروني، إتاحة خدمات التراسل الفوري، إتاحة منظومة إدارة عمل فريق وأدوات التعاون إلكترونيا، إتاحة توفير نظم المراسلة، إتاحة توفير خدمات البريد الإلكتروني على الهاتف المتحرك.
تمكين الحضور من شبكة الانترنت	طلب إضافة موقع الدائرة الإلكترونية على دبي الإمارات، طلب استضافة مواقع الدوائر الإلكترونية.
تمكين المشاركة الالكترونية	إتاحة خدمات الشكاوي الإلكترونية، إتاحة خدمة الاقتراحات الإلكترونية، طلب خدمة الاستطلاع الإلكتروني.
إتاحة الخدمات الالكترونية لحوكمة دبي الذكية	يعني سهولة الحصول على الخدمة المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين.
الخدمات الاستشارية الإستراتيجية	إجراء تقييم لمدى الالتزام بسياسة وإستراتيجية حكومة دبي الذكية، طلب توفي الخدمات الاستشارية، عرض معايير وإرشادات حكومة دبي الذكية.
خدمات دعم ما بعد التنفيذ	طلب الانضمام إلى اتفاقية مستوى الخدمة، طلب تزويد المستخدمين بامتياز الوصول إلى خدمات حكومة دبي الذكية، طلب تعزيز

	الاستجابة لتغيرات في حكومة دبي الذكية، طلب تزويد مستخدمي خدمات حكومة دبي الذكية بمعلومات واستفسارات عن خدماتها، طلب زيارة مواقع الدائرة/ عرض توضيحي/ معلومات عامة.
خدمات التدريب	طلب التدريب على خدمات وأنظمة حكومة دبي الذكية، عرض جدول الدورات التدريبية.

المصدر: حططاش رشيدة، **جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية –تجربة حكومة دبي–**، الملتقي الدولي الأول حول المؤسسة ين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية– مقاربات نظرية وتجارب عالمية– كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة لونسي علي، البليدة، يومي 17–18 نوفمبر، 2015، ص ص 446–447.

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

الجدول رقم (42): أشكال الخدمة في حكومة دبي الإلكترونية الموجهة للأفراد والمؤسسات

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

المصدر:حططاش رشيدة، مرجع سبق ذكره، ص447.

الفرع الخامس: رِؤية الإمارات وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2021

تطمح رؤية دولة الإمارات 2021، إلى تطوير اقتصاد قائم على المعرفة بقيادة إماراتين ذوي خبرة ومهارة ترتكز على الانجازات التي تم تحقيقها مع التطلع إلى تحقيق المزيد. حيث تلقي في هذا الإطار على عاتق الحكومة المسؤوليات التالية[1]:

-تأمين بنية تحتية وخدمات وبيئة اجتماعية وثقافية غنية تخول لمواطني الدولة الاستمتاع بحياة متكاملة ومرضية.

-الحرص على إثراء حياة الأفراد في بيئة غنية بأنشطتها الثقافية الاجتماعية الرياضية والترفهية.

-الالتزام بتقديم خدمات متميزة تركز على المتعاملين، وتشهد تحسينات مستمرة وتخضع جودتها إلى إشراف مكثف، ومن شأن الحكومة الإلكترونية التفاعلية أن تسهل المعاملات الحكومية وأن تقدم للمواطنين قنوات خدمات رسمية تستجيب لمتطلباتهم بامتياز.

-تطوير اقتصاد الإمارات إلى نموذج تعتمد التنمية فيه على المعرفة والابتكار، حيث لابد من الاستثمار في العلوم والتكنولوجيا والأبحاث على مختلف مستويات الاقتصاد الإماراتي، للرقي بوتيرة الإنتاجية والتنافسية لمضاهاة أفضل الاقتصاديات العالمية.

-تمكن البنية التحتية المتطورة للمعلومات والاتصالات من ربط الشركات ببعضها وإعطائها ميزة تنافسية في التعامل والتفاعل مع العالم، وسيحصد الأفراد ثمار هذا التطور في عالمهم الرقمي وهم يبحثون عما ينمي مهاراتهم ويشبع فهمهم للمعرفة.

-تتم صياغة الأطر القانونية وتقديم الخدمات الحكومية بما يوفر بيئة فعالة تحتاجها المؤسسات كي تنمو وتزدهر وتسوق أفكارها المبتكرة، كما تعمل التشريعات على تعزيز فعالية الأسواق وحماية

[1]- حمدي باشا نادية، محاجبية نصيرة، **عرض تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في إرساء حكومة الكترونية اتحادية**، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الثالث، 2013، ص99.

الملكية الفكرية، حيث تزدهر الشراكات بين القطاعين الحكومي والخاص، الأمر الذي يعزز النمو ويضاعف الفرص.

الخلاصة:

بذلت الجزائر خلال السنوات الأخيرة مجهودات كبيرة وعملت على تحسين قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومهدت الطريق نحو إصلاحه وتحديثه، حيث سعت للاستفادة من الثورة الرقمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ما دفع بالجزائر إلى استخدام هذه التكنولوجيا في العمل الحكومي، حيث سارعت إلى تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية 2013، حيث يمثل هذا المشروع أول وثيقة رسمية محددة لملامح التحول الرقمي في الجزائر، كما يعتبر مشروع شمولي يساهم في دعم المشاريع الاستثمارية والتنموية ويسعى إلى تحقيق مجتمع المعلومات بالإضافة إلى دعم العلاقة بين المواطن والحكومة وبين الحكومة والمؤسسات.

ومن خلال واقع الجاهزية الالكترونية في الجزائر شهدت مؤشرات الهاتف الثابت والهاتف النقال وكذا الانترنت تطورا ملحوظ خلال السنوات الأخيرة، ورغم الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية إلا أنها تبقي بعيدة على المستوى العالمي وهذا ما تظهره التقارير الصادرة عن الأمم المتحدة ومنتدى الاقتصادي العالمي، ويرجع ذلك إلى مجموعة من العوائق والصعوبات والتي تتمثل في ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وغياب بعض النصوص القانونية والتشريعية التي تحكم المعاملات، بإضافة إلى محدودية انتشار الانترنت...الخ.

وتعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا للمواطنين الهدف المشترك الذي تسعى جميع الدول إلى تحقيقه لرفع المعاناة عن مواطنيها وتحقيق الرفاهية، ويرجع النجاح الذي حققته بعض الدول في تطبيق الحكومة الالكترونية إلى تبنيها لاستراتيجيات محددة وواضحة ومتكاملة تتضمن تغيير السياسات والنظم والأساليب الإدارية المطبقة بالمنظمات الحكومية بما يتلائم مع احتياجات وتوقعات المواطنين

الفصـــل الرابع

الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر: دراسة بعض النماذج القطاعية

تمهيد:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من روافد الحديثة في تطوير والارتقاء بالخدمة العمومية في الإدارات والمؤسسات بمختلف أنواعها وطبيعتها خاصة العمومية منها لأنها تعمل على تقديم أفضل الخدمات وبطريقة إلكترونية ، ومن خلال هذا الفصل تم الطرق إلى واقع الخدمة العمومية في الجزائر وذلك من خلال الإشارة إلى النماذج التطبيقية التكنولوجية المعمول بها في الإدارات والمؤسسات الجزائرية ، كما تمت الإشارة إلى أهم انجازات قطاع الداخلية والجماعات المحلية وأهم النماذج المتوصل إليها كبطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري والبطاقة الرمادية الإلكترونية، أما البحث الثالث فتم التطرق إلى محاولة إقتراح نموذج تصوري لعصرنة الخدمة العمومية في قطاع الجماعات المحلية وفق نموذج دون تنقل الحديث . وللإلمام أكثر بهذا الفصل تم التطرق إلى مايلي :

المبحث الأول: نماذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: نماذج تطبيقات قطاع الداخلية والجماعات المحلية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثالث: اقتراح نموذج تصوري لخطة إستراتيجية لعصرنة الخدمة العمومية

المبحث الأول: نماذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

سعت الجزائر منذ سنوات لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن وكذا القضاء على البيروقراطية الإدارية، وفي هذا الإطار اتخذت الحكومة الجزائرية عدة إجراءات لتحسين وعصرنة الإدارة العمومية في سبيل تقديم خدمة عمومية عالية المستوى للمواطن.

المطلب الأول: نموذج قطاع العدالة

لقد عملت مختلف القطاعات الحكومية على تشجيع استخدام ونشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية، وقد التزام كل قطاع من القطاعات بوضع إستراتيجية من أجل الانتقال إلى عصر الرقمنة والذي يقوم على القضاء على استخدام الأوراق لتحل محالها معاملات الكترونية.

الفرع الأول: عصرنة قطاع العدالة في الجزائر

في إطار تعميم وتكيف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مرفق القضاء، سارعت الجزائر إلى وضع برنامج لعصرنة قطاع العدالة ويهدف برنامج العصرنة إلى الرقي بالعمل القضائي، وذلك من خلال توفير كل الوسائل التقنية لتحسين الخدمات في مجال القضاء وتحقيق السرعة في تقديم الخدمة العمومية وتعزيز ثقة المواطن في العدالة وتخفيف العبىء عليه.

1- **الآلية التنظيمية:** قامت وزارة العدل باستحداث هيئة على مستواها تتكفل بعصرنة القطاع وهي "المديرية العامة لعصرنة العدالة" وتهدف هذه الأخيرة لتكفل بانجاز برنامج الإصلاح والوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكثر فعالية وسعة وتمنح للقاضي ومختلف الشركاء (محامين، محضرين قضائيين، إدارات عمومية...الخ) كل الوسائل التقنية لإتمام مهامهم على أحسن وجه، كما وتعكس هذه المديرية الإدارة الحقيقية لقيادة برنامج إصلاح وعصرنة قطاع العدالة، وقد تمكنت

المديرية من تحقيق جملة من النتائج التي تحسب لصالحها، حيث أخذت على عاتقها عصرنة النظام القضائي من حيث تنظيمه وسيره الداخلي وعلاقاته مع المحيط الوطني والدولي وتكلف بهذه الصفة بما يلي[1]:

1.1-اقتراح الأعمال والوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة وعصرنتها

2.1-ضمان ضبط مقاييس الإجراءات والوثائق والمستندات المستعملة في الجهات القضائية وفي الإدارة.

3.1 – ضمان ترقية استعمال أداة الإعلام الآلي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

2-الآليات التقنية لعصرنة قطاع العدالة: إصلاح قطاع العدالة احد أهم مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة، والذي تهدف من خلاله إلى محاولة تحقيق النزاهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة القانون وذلك بالعديد من الوسائل، وهذا يأتي إلا من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات والتوجه نحو إدارة إلكترونية محورها المواطن، ويمكن أن يظهر ذلك من خلال الإنجازات الموالية والتي من شأنها أن تحسن من أدائه[2]:

1.2-موقع ويب خاص بوزارة العدل: لقد أنشأت وزارة العدل موقع لها على الانترنت، إذا تم في أواخر نوفمبر سنة 2003 بعنوان www.mjustice.dz، وهو فضاء إعلامي متخصص وموجها لإعلام المواطنين بكل نشاطات وزارة العدل، وتنظيم القطاع ومهامه والخدمات التي يقدمها، وهذا بهدف تعميم ونشر الثقافة القانونية.

---

[1]-بواشري أمينة، سالم بركاهم، **الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)** المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، العدد11، 2018، ص 208.

[2]- عماد بوقلاشي، عبد الحفيظ بنور، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة لعصرنة الإدارات العمومية في الجزائر – قطاع العدالة نموذجا-**، مجلة المؤسسة، العدد 06، 2017، ص104.

الشكل رقم(37): الصفحة الرئيسية لوزارة العدل الجزائرية على الانترنت



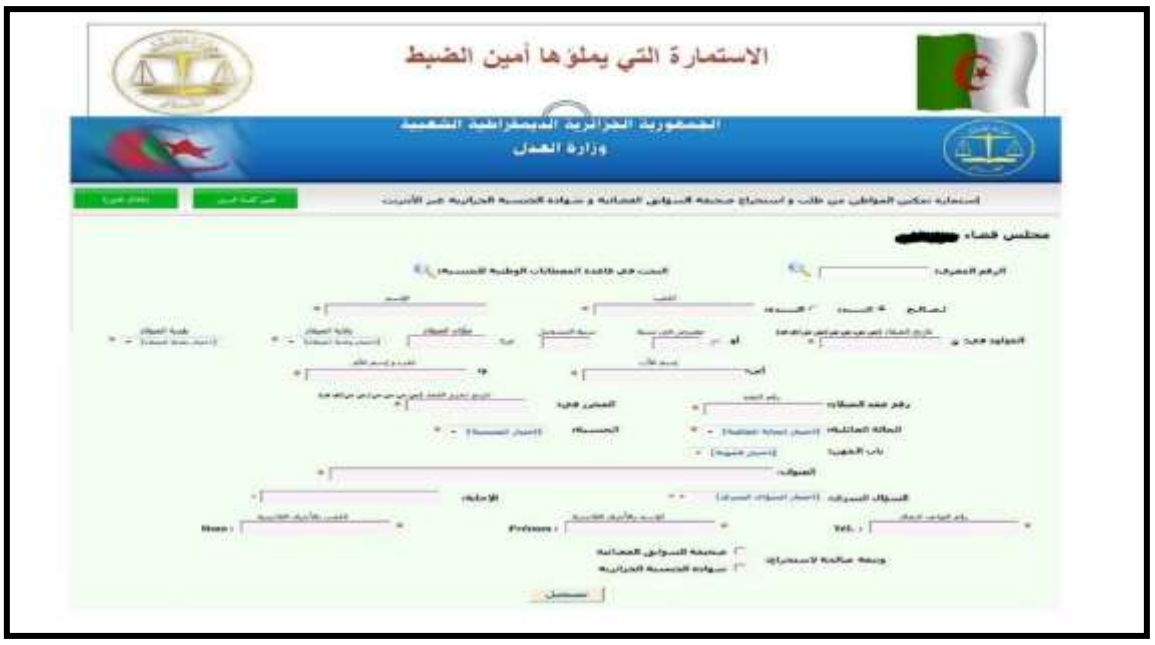
المصدر: وزارة العدل www.mjustice.dz

2.2-تطوير آليات التسيير: تم في هذا الشأن استغلال الشبكية القطاعية لوزارة العدل واعتماد طرق المعرفة للاحتياجات الحقيقية وفق تخطيط محكم ودقيق، وذلك بتبني جملة من الأنظمة المعلوماتية في التسيير.

3.2- سحب صحيفة السوابق القضائية رقم 03 وشهادة الجنسية عبر الانترنت: تجسيدا لبرنامج عصرنة قطاع العدالة والرامية إلى تحسين خدمات مرفق القضاء الموجهة لفائدة المواطنين، شرعت وزارة العدل انطلاقا من 3 جانفي 2015، في وضع ميكانيزمات جديدة لاختيار الحلول التقنية المتعلقة بتمكين المواطنين الراغبين في سحب صحيفة السوابق القضائية رقم 03 وشهادة الجنسية عبر الانترنت. إن هذه العملية وكمرحلة أولية، تمت على مستوى المجالس النموذجية الأربعة: تيبازة، سطيف، سيدي بلعباس وورقلة ولتعمم بعد ذلك على مستوى كل المجالس القضائية على مستوى التراب الوطني. إن الإجراءات الجديدة، من شأنها تمكين المواطنين من سحب هاتين الوثيقتين عبر المراحل التالية:

أثناء تقدم المواطن أمام الجهة القضائية طالبا استخراج صحيفة السوابق القضائية رقم 03 أو شهادة الجنسية، يتم إعلامه من طرف أمين الضبط، بإمكانية سحب الوثيقتين المذكورتين عن طريق الانترنت دون عناء التنقل إلى الجهة القضائية. بحيث يتوجه المعني بالأمر شخصيا أمام شباك مصلحة السوابق القضائية لأقرب جهة قضائية (مجلس أو محكمة) إذا أراد استخراج صحيفة السوابق القضائية أما إذا أراد استخراج شهادة الجنسية فيتوجه نحو شباك الجنسية مع العلم أن المجلس القضائي يتم استخراج صحيفة السوابق القضائية أما المحكمة فتقوم باستخراج صحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية مرفقا بالوثائق التالية:[1] (بطاقة الهوية رسمية، شهادة الميلاد الأصلية رقم 12، ورقم هاتفه المحمول). وبعد التأكد من صحة المعلومات يقوم أمين الضبط المكلف بهذه المهمة على مستوى المكتب المخصص له لذلك، يقوم بملأ استمارة المعلومات تتضمن البيانات المتعلقة بهوية الشخص المعني بإضافة إلى رقم هاتفه المحمول وهي كالأتي:

الشكل رقم (38): استمارة صحيفة السوابق القضائية وشهادة الجزائرية إلكترونيا



المصدر: وزارة العدل

[1]– مقابلة مع السيد محمد خليفة ، أمين الضبط بالمجلس القضائي بولاية تيبازة ، يوم 2015/05/20.

عليه يمنح له وبصفة سرية وثيقة تحتوى على اسم المستخدم وكلمة السر وتسمي هذه الوثيقة (وثيقة تمكين المواطن من طلب واستخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت) هذا بالنسبة لطلب استخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت أما بالنسبة لاستخراج شهادة الجنسية فتسمي ب (وثيقة تمكين المواطن من طلب واستخراج شهادة الجنسية عبر الانترنت). يحتفظ به بغية استعماله كمفتاح للولوج إلى الشبكة الداخلية.

الشكل رقم (39): وثيقة تمكين المواطن من طلب واستخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العدل

مجلس قضاء :

وثيقة تمكين المواطن من طلب و استخراج صحيفة السوابق القضائية
عبر الأنترنت

التاريخ:

الصالح السيد/

المولود بتاريخ . ببلدية . ولاية

إسم المستخدم:

كلمة المرور:

إمضاء المعنية إمضاء كاتب الضبط

ملاحظة:

* هذه الوثيقة شخصية و عليه يتعين الاحتفاظ بها.
- تكتمل الصورة الصحيحة لأعلاه و التي تم إستلامها لك صالحة لمدة ثلاث (03) سنوات و هي قابلة للتجديد بعد انتهاء هذه المدة.
* سوف يتم تفعيل اسم المستخدم و كلمة المرور المستلمين بهذه الوثيقة، خلال ثمان و أربعين (48) ساعة، هذه المدة التي سيتم إرسال إليها كلمة مرور تأكيدية ثانية مباشرة إلى هاتفك النقال المسجل لديك عبر رسالة نصية قصيرة (SMS) تكتمل الصورة، هذه معالجة لمدة سنة (قابلة للتجديد كل سنة)، وفق محضية لك للاستفادة من خدمة الولوج الخاصة، المتاحة لكم، موقع ويب وزارة العدل (http://www.mjustice.dz/)، و المتمثلة في تمكينك من طلب و تلقي صحيفة السوابق القضائية (رقم 03) / شهادة الجنسية الجزائرية، على شكل (PDF) قابلة للطبع، مجانية إلكترونيا.
* بعد إمضاء مدة صلاحية الكلمتين المرور، تقل حسب الأول المختار إليه أعلاه، سيتم المواصل معك من جانبك المعني، عبر رسائل (SMS) لتطلب منك تأكيد (رمز الهاتف المحمول، عن طريق "SMS")، تجديد كلمة المرور التي مدة لا تتجاوز عشرة (10) أيام من إرسال لك "SMS".
- يتم التجديد بارد في الفترة المحددة (عبر لك "SMS")، بالموافقة على طلب التأكيد.
- إن لم يتم الرد على هذا الأخير، و بعد نهاية المدة المحددة (10 أيام)، سوف يتعين إعادة طلب و تلقي صحيفة السوابق القضائية (رقم 03) / شهادة الجنسية الجزائرية، عبر الأنترنت، و حتى يستفيد من هذه الخدمة مرة أخرى، تعين عليك أن تتصل بمركز النداء (Centre d'appel) لوزارة العدل على الرقم الأخضر (1570 و عدا تفعيل كلمة المرور الخاصة بالتجديد.

المصدر: وزارة العدل

بعد مرور مدة 48 ساعة، يتلقي المعني بالأمر رسالة نصية قصيرة(SMS) على هاتفه النقال، تتضمن كذلك اسم المستخدم وكلمة المرور جديدتين. وبعدها يقوم المعني بالأمر بالانتقال

إلى بوابة الخدمات عبر موقع الواب (www.mjustice.dz) إلى الشبكة الداخلية للخدمات الأنترانت (Intranet)، وبعد اختيار لغة المخاطبة والخدمة المتاحة، تظهر للمستخدم نافذة يتم من خلالها إدخال اسم المستخدم وكلمة السر التي تم إرسالها للمستخدم، بعد النقر على زر الدخول وفي مدة 10 ثواني يتم تحميل صحيفة السوابق القضائية أو شهادة الجنسية في شكل PDF قابلة للطبع سواء بأبيض أو الأسود أو بألوان موقعة إلكترونيا.

الشكل رقم(40): نموذج عن استخراج شهادة الجنسية وصحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العدل
بطاقة رقم 3
AYAD SEDIK
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
شهادة الجنسية الجزائرية
1400000000073
القاضي المكلف
الكتابة السابقة للإسم واللقب
AYAD SEDIK
لا تحدد صلاحية شهادة الجنسية بمدة زمنية

المصدر: وزارة العدل

في النهاية العملية، يقوم بسحب الوثيقة الموقعة إلكترونيا المعفاة من الرسم الجبائي وفقا لما تضمنه مشروع قانون المالية لسنة 2015.

4.2- مركز النداء لوزارة العدل Centre d'appel: وفي إطار تحسين وتعديل ومضي قدما ومع تزايد حاجة المواطن لتوجه أكثر فأكثر في علاقاته مع مختلف الإدارات وتقريب الخدمة العمومية لقطاع العدالة من المواطن، وهو من بين الآفاق التي ينبغي أن تتحقق في إطار عصرنة العدالة لتحقيق هدفين في آن واحد:[1]

- ✓ الإصغاء للمواطن.
- ✓ إعطاء أحسن صورة في تمثيل الخدمة العمومية.

في إطار خدمات مرفق القضاء، قصد التكفل الأمثل بانشغالات المواطنين، تم إنشاء مركز للنداء على مستوى وزارة العدل، وذلك بوضع رقم أخضر 1078 تحت تصرف المواطنين، لأجل طرح مختلف الانشغالات، سيما المتعلقة بالخدمات المقدمة عبر الواب (الإشكالات التقنية المتعلقة بكيفية استخدام كلمة السر، أو حالة ضياع...) أين سيتم التكفل بهم من طرف موظفين مؤهلين لذلك أو توجيههم إلى الجهات المعنية.

5.2- المركز شخصنة شريحة الإمضاء الالكتروني: إن إنشاء مركز لشخصنة التوقيع الالكتروني يهدف إلى دعم وتكريس مسار عصرنة مرفق العدالة من خلال الاستعمال الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال. وكذا تبادل الوثائق عبر الطرق الالكترونية وإمكانية الاستغناء عن الدعائم الورقية.

---

[1]- عكا عبد الحكيم، متوفر على موقع www.mjustice.dz ، تاريخ الإطلاع 2015/05/15.

6.2- استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات الإدارية : لتحقيق العدالة و حيث أن الشهادة محور أساسي لتبيان وقائع القضية وحتى لايحتج الشهود ببعد المسافة وعدم الحضور،حيث تناول القانون 15-03 في فصله الرابع فكرة إستعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية ويجب أن تكون الوسيلة المستعملة سرية الإرسال،كما يجب أن تتم تسجيل التصريحات على دعامة تضمن سلامتها وترفق بملف الإجراءات مع تدوين التصريحات كاملة على محضر يوقع من طرف القاضي المكلف بالملف.[1]

7.2- نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية: هو نظام يسمح بمتابعة مسار الملف القضائي منذ تسجيله إلى غاية الفصل فيه وتنفيذ العقوبة ، كما يمكن للمواطنين على الحصول على المعلومات الخاصة بقضاياهم عبر الشباك الإلكتروني دون عناء التنقل إلى مكاتب المحاكم والمجالس القضائية و يمكن أيضا مساعدي القضاء من إنجاز مهامهم بطريقة عصرية ميسرة وبكل شفافية[2].

وكآخر الإصلاحات التي مست قطاع العدالة هو اعتماد السوار الإلكتروني كبديل عن الحبس المؤقت وذلك في إطار إصلاح قانون الإجراءات الجزائية وكخطوة تندرج ضمن عصرنة قطاع العدالة وذلك كبديل لتطبيق العقوبات السالبة للحرية كما أنه يستعمل أيضا كإجراء تحفظي لتفادي الحبس المؤقت، ولقد كان أول استعمال للسوار الإلكتروني في المحكمة الابتدائية لولاية تيبازة بتاريخ 2016/12/25، على أساس أنه سيتم تعميم استخدام هذا الإجراء على عموم محاكم الوطن الذي من شأنه أن يعزز احترام حقوق الإنسان من خلال الحد من اللجوء إلى إجراء الحبس

---

[1]- مزيتي فاتح، **مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمو**مية، مجلة بيليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، 2019، ص27

[2]- بوبكر صبرينة، خمايسية حفيظة، **دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية،قطاع العدالة نموذجا**، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد02،2019، ص222.

الاحتياطي، ويتم ذلك من خلال وضع سوار في الكاحل يمكن السلطات القضائية من تحديد أماكن المتهمين عن بعد، وهو يتميز بمقاومة الماء ودرجات الحرارة العالية والتمزق والقطع والفتح كما أنه مقاوم للأشعة فوق البنفسجية ومزود بعازل مصنوع من القماش لحماية الكاحل من الحساسية . وتهدف هذه الإجراءات إلى عصرنة قطاع العدالة من جهة وتعزيز حقوق الإنسان من جهة أخرى، ولقد سعت الدولة الجزائرية لذلك سعيا واضحا وملموسا وهو ما رشح الجزائر لإحلال المراتب الأولى عربيا بتبنيها اعتماد السوار الإلكتروني في المتابعات القضائية[1].

المطلب الثاني: نموذج قطاع البريد والمواصلات

تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد المؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة، بالنظر إلى وضعيها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبالتالي أصبح تدخل الدولة فيها متطورا وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في تقديم الخدمات العمومية تتمثل في خدمات الحساب البريد الجاري، خدمة الإطلاع على الحساب، خدمات الدفع والسحب، خدمات صناديق التوفير، الطرود البريدية، الحوالات البريدية والرسائل. وموازاة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، ويمكن ترجمتها في النماذج التالية[2]:

---

[1]– المكي دراي، راشدة موساوي، **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر – دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة– الداخلية والجماعات المحلية–**، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17، 2018، ص ص 30–31.

[2]– مهدي مراد، يحياوي نصيرة، **الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية –دراسة حالة بريد الجزائر –**، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 03، 2017، ص268.

1- **الشباك الإلكتروني:** يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

2- **بطاقة السحب الالكتروني** (LA CARTE CCP): يتم استعمالها للحصول على الخدمات الآلية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني، إذ عن طريقها يتمكن الزبون من سحب النقود وفي أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتكي عبر كامل القطر الجزائري، ويقوم استخدام السحب الالكتروني بالبطاقة على مميزات الأمن والتوفير والسرعة.

الشكل رقم(41): طلب بطاقة الدفع عبر الانترنت



المصدر: بريد الجزائر https://edcarte.poste.dz/ar/order_card.php

3- **خدمات السحب:** إذ تتوفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين، والتي دعمت العمليات التقليدية لبريد الجزائر.

4- **خدمات الإطلاع على الرصيد:** توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل أفراد ومتعاملي بريد الجزائر، والذين يملكون حساب بريدي جاري، إذ تقدم لهم إمكانية الإطلاع على رصيد حسابهم البريدي، ويلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقا من رقم حساب البريدي (CCP).[1]

الشكل رقم(42): الإطلاع على الحساب البريدي عبر الانترنت



المصدر: بريد الجزائر https://eccp.poste.dz/ar/index.php

5- **خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية:** التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب نموذج بعد ملأ الاستمارة الالكترونية، والتي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية

6- **خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية:** من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الالكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين، وبالرغم من إيجابيات خدمات بريد الجزائر من خلال شبكة الانترنت، إلا أنه يمكن التعرض لبعض العراقيل التي تعوق

[1]- مهدي مراد، يحياوي نصيرة، لمرجع سبق ذكره ، 269.

دون نجاح هذه الخدمة العمومية، والمتمثلة في إمكانية التجسس والإطلاع على أسرار المتعاملين من خلال تشكيل رقم الحساب البريدي لأي فرد أو مؤسسة أو هيئة، يتم استخراج الرقم السري من خلال الحساب البريدي، مما يؤدي إلى غياب الأمان في التعامل على شبكة الانترنت لدى متعاملي بريد الجزائر.

7- **انجازات قطاع البريد والمواصلات في الجزائر خلال سنة 2020:** ومن انجازات قطاع البريد والموصلات خلال سنة 2020، تمثلت في[1]:

1.7- <u>فيما يخص تطوير وتحديث المنشآت البريدية:</u> تم تجسيد العمليات التالية، خلال سنة 2020:

- إعادة تأهيل 145 مكتب بريد وإعادة تهيئة115 مكتبا بريديا آخر.
- تهيئة و تأهيل 10 مراكز فرز ومركز للطرود البريدية (الجزائر العاصمة).
- تهيئة وتأهيل وتجهيز 25 مستودعا ومركزا للتوزيع
- اقتناء ونشر 391 للمراقبة بالفيديو لتأمين 65 مستودعا ومركزا للتوزيع.
- وضع نظام للمراقبة عن بعد لجميع مراكز الفرز.

2.7- <u>فيما يخص تحسين إدارة السيولة المالية على مستوى الشبكة البريدية</u>: بفضل التنسيق الفعال بين دائرتنا الوزارية وبنك الجزائر، استقر السحب المسجل في السنة المالية 2020 عند مستوى قريب من ذلك الذي سجل خلال السنة المالية2019. ويقدر مبلغ عمليات السحب التي تمت على الحسابات البريدية

[1]- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ملخص حصيلة انجازات نشاط القطاع لسنة 2020، ص03.
https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files/BilanAr.pdf تاريخ الاطلاع 2021/02/20

الجارية خلال سنة 2020 حوالي 4549 مليار دينار جزائري، أي بنسبة انخفاض قدرها -2 %مقارنة بسنة2019. يمكن أن يعزى هذا الانخفاض إلى جملة من الأسباب من بينها:

- زيادة استخدام الوسائل غير النقدية (مثل الصكوك المصادق عليها الصكوك البريدية).
- والزيادة في التحويلات من حساب إلى حساب.

قد مبلغ السحوبات التي تمت من خلال أجهزة الصراف الآلي خلال سنة 2020 إلى 659 مليار دينار، بزيادة تقدر بنحو 15 ٪مقارنة بسنة 2019.

3.7- <u>فيما يخص الاندماج المالي وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني:</u>

- التوزيع المجاني لنهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) مع توفير خدمة المرافقة و الصيانة المقدمة للتجار المصرح لهم بمزاولة أنشطتهم خلال فترة الحجر الصحي، على سبيل المساهمة في إستراتيجية الحكومة الرامية لتعميم وسائل الدفع الإلكتروني والاندماج المالي وتأمين ومرونة المعاملات بين المتعاملين الاقتصاديين.
- تم توزيع 3840433 بطاقة ذهبية خلال سنة 2020 بزيادة قدرها 335.45% مقارنة بسنة 2019 التي شهدت توزيع 881947 بطاقة.
- عرفت خاصية الدفع عبر الإنترنت عبر منصة بريد الجزائر، زيادة من حيث عدد العمليات. بالفعل، تم تسجيل معدل نمو يقدر بـ + 487%، حيث تم تسجيل3939623 عملية خلال سنة 2020 مقارنة بسنة 2019 التي سجلت 671199 عملية.
- شهد عدد العمليات المنفذة على أجهزة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر ارتفاعا كبيرا، حيث بلغ معدل النمو نسبة +773 %.
- ارتفاع كبير في عدد التحويلات عبر"بريدي موب"، حيث بلغ نسبة +557 %مقارنة بسنة 2019.

المطلب الثالث: نموذج قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

عملت وزارة التعليم العالي على تقديم نموذج إداري للارتقاء بأداء هذا القطاع الحيوي، ومن أهم المشاريع التي طبقت في هذا المجال مشروع اللجنة الأوربية (Avicenne) الهادف لدعم مشروع الجامعة الافتراضية والارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط من خلال إنشاء روابط شبكية بينها بهدف تطوير نظام التعليم عن بعد الذي تعزز بفضل الممون ليباد (LEEPAD) الذي يقوم بدور هام في التغطية الشبكية وضمن التوجه نحو انفتاح الشبكة على الزبائن ومؤسسات التكوين حيث تتوفر على بناء قاعدي للموارد البيداغوجية تسمح بتسهيل عملية التعليم عن بعد وترقيتها، كما تم الاعتماد على شبكة الانترنت في العديد من العمليات أهمها[1]:

1- **التسجيلات الجامعية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد:** (التسجيل الأولي، ملأ بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية متاحة على مستوى المواقع الإلكترونية www.orientation.ini.dz/www.ini.dz التي توفرها الوزارة https://www.mesrs.dz/)، ثم الإطلاع على نتائج التوجيه، وتأكيد التسجيل، وكذلك القيام بعملية الطعن على مستوى الشبكة.

2- **التعليم عن بعد:** قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة، وأيضا من أجل تحسين نوعية التكوين، تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية، تم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم، تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة خلال مسار التكوين . لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد، والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل[2]:

---

[1]- زان مريم، **دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية: الانجازات والتحديات)**، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12، 2018 ص59.

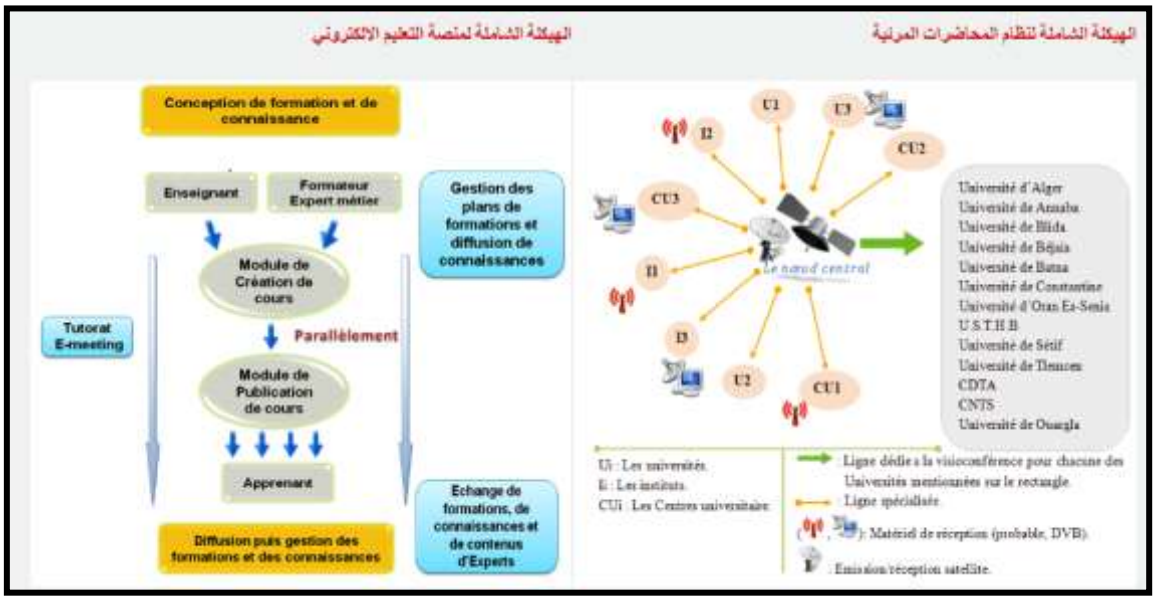
[2]- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي https://services.mesrs.dz/e-learning/arabe/index_arab.php

1.2- المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا، المحاضرات المرئية على الخصوص، قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين، مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير).

2.2-المرحلة الثانية: تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، تعتمد خاصة على الواب (التعلم عبر الخط أو التعلم الالكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط).

3.2- المرحلة الثالثة: هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعليم "من بعد" بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين: أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون لأمور متخصصة، أشخاص في العقد الثالث من أعمارهم، مرضى متواجدون في المستشفيات، أشخاص في فترة النقاهة، الخ...، ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية و التعليم الالكتروني، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث (ARN).

الشكل رقم(43): نظام التعليم عن بعد



المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 03-2020/02: 12.48

https://services.mesrs.dz/e-learning/arabe/index_arab.php

كثيرة هي صور استغلال التكنولوجيا الحديثة في قطاع أو مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بوابات الجامعات (الإعلان عن فتح المسابقات نشر نتائجها، الخدمات المكتبية...الخ).

3-منصة موودل MOODEL: والمعروف سابقاً باسم MOOCH هو فكرة وتطوير لعالم الحاسوب مارتن دوجيماس من جامعة كورتن بيرث، غرب أستراليا، وقد قام دوجماس بتطوير نظام موودل وإطلاق أول إصدار منه في تاريخ 20 أغسطس 2002. تقوم فلسفة موودل على أن المعرفة تبنى في عقل المتعلم من خلال ما يقدم له من معلومات، ويكون دور المعلم هو خلق بيئة بيداغوجية تجعل من المتعلم (المتلقي) يبني معارفه من خلال تجاربه ومؤهلاته. هذه الفلسفة تختلف عن التعليم التقليدي، حيث يقوم المعلم باختيار ما يجب تقديمه وما يجب على المتعلم معرفته. واجهة المستخدم لمنصة موودل متاحة بعدد كبير من اللغات العالمية منها اللغة الإنكليزية

والفرنسية والإيطالية والألمانية والإسبانية، وكذلك فهي متاحة باللغة العربية بشكل جزئي حيث يتم توفير بعض البنود فيه باللغة العربية عند اختيار اللغة العربية في الموقع.

منصة موودل تتيح للجامعات والمدارس إجراء الامتحانات للطلاب الكترونياً ويمكن للمدرسين إعطاء العلامات بشكل الكتروني وسريع مباشرة بعد تقدم الطلاب للامتحانات الالكترونية، كذلك فإن Moodle يتيح مشاركة المحاضرات والمعلومات وقواعد البيانات الخاصة بالمدارس والجامعات ومشاركة كل ما يتعلق بالإجراءات الامتحانية وشؤون الطلاب بشكل الكتروني ويمكن للطلاب الوصول إليها بسهولة. كل مدرسة أو جامعة تشترك بنظام التعلم الالكتروني **Moodle** يخصص لها حساب خاص بها ويكون الأعضاء (المستخدمين) في هذا الحساب أربعة أنواع[1]:

- مدير الحساب Admin لإدارة حسابMoodle .
- مدير المدرسة أو الجامعة أو المؤسسة التعليميةManager .
- المعلمTeacher .
- الطالبStudent .

كل مستخدم من هؤلاء المستخدمين يكون له دور معين وصلاحيات معينة في حساب المؤسسة التعليمية ضمن منصة التعلم الافتراضي.Moodle

[1]- منصة التعليم moodle، متوفر على الموقع: https://www.zoomtaqnia.com، تاريخ الإطلاع 19-02-2021.

موودل منصة رائد تعد من أفضل بيئات التعليم الرقمي وتستخدم منصة موودل من قبل عدد كبير من المؤسسات التعليمية والأكاديمية وما يميزها أنها منصة مجانية ومفتوحة المصدر، وصممت هذه المنصة على أسس تعليمية لمساعدة على توفير بيئة تعليمية إلكترونية عبر الانترنيت وتسمح هذه المنصة بتبادل المعلومات بين المستخدمين ومن جهة نظر وظيفية لديها وظائف تسمح بإنشاء عمليات تقييم الطلبة كالاختبارات والاستطلاع عبر الانترنيت،كما وفرت المنصة ثلاث أنظمة مساعدة على التعلم حيث يتم توظيفها من قبل الأساتذة والطلبة وهي نظام الدخول حيث يتكون من خطة عامة للتكوين بالتركيز على صاحب الدرس و الجمهور المستهدف بالإضافة إلى مخطط الدرس، اختبار الدخول والأهداف المنتظرة من المعرفة والأداء في نهاية الدرس، بالإضافة إلى نظام التعلم ويشكل هذا النظام المرحلة التي يبين فيها الأستاذ الدرس من خلال اختباره المحتوى ثم تقسيمه إلى مقاطع ودعمه بالمواد التوضحية كما يحدد أنشطة التعلم ووضعيات التقويم، ووضعت المنصة الرقمية مجموعة من الموارد والأنشطة المساعدة على التعلم وهي متمثلة في المنتدى، المحادثة ، الورشة والموارد[1].

كما توصل القطاع الجبائي إلى نظام معلومات جبائي، والذي يعتبر الأساس لمصالح التحصيل ،ولهذا تم إنشاء مديرية بالمدرية العامة للضرائب هي مديرية البحث عن المعلومة الجبائي، وتعتمد هذه المديرية بالدرجة الأولى على الإعلام الآلي في كل مصالح إدارة الضرائب مع الربط بالمصالح المركزية،بالإضافة إلى الموقع **www.dgi.dz**، الذي يسمح للمكلفين بتحميل مختلف الوثائق الخاصة بالتصريحات الجباية السنوية، والشهرية ك1G،G50 ، **دون** تحمل عناء التنقل إلى الإدارة

[1]–جمال كويحل، أبوبكر سناطور،**دور المنصات الرقمية في دعم التعليم الجامعي عن بعد في ظل انتشار جائحة كوفيد19 منصة موودلmoodel جامعة سطيف 2–أنموذجا**، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة سطيف، المجلد 12، العدد01، 2021،ص 19.

الجبائية، لقد قامت المديرية العامة للضرائب بإنشاء إجراء جديد يخص المستوردين والمصدرين للسلع، يتمثل في إصدار بطاقة مغناطسية تحمل ترقيم جبائي إلكتروني يسهل عمليات المتابعة للحركة التجارية،كما يمكن التصريح بالرسم على القيمة المضافة وتسديده إلكترونيا،إن المكلف الذي ينوي الانخراط في نظام التصريح الإلكتروني يقوم بتحميل وثيقة التسجيل من الموقع الإلكتروني **www.jibayatic.dz**، على أن يجدد تسجيله في النظام كل سنة،والمعمول به حاليا في الجزائر هو أن صاحب السجل التجاري الجديد يتم طلب رقم التعريف الجبائي عبر الانترنيت[1].

بناءا على تبني مشروع العصرنة لقطاع الضرائب،أسفرت الجهود الإدارية التي قامت بها المديرية العامة للضرائب في وضع نظام معلوماتي جبائي يتشكل هذا المشروع من 23 حصة، يرتكز على حل معلوماتي ويتشكل من عدة وحدات مدمجة تستجيب لمتطلبات المهام الجبائية، كما يسمح إدخال تقنية الإعلام الآلي بإحداث موقع إلكتروني لإدارة الضرائب يسمح لها بتقديم كافة المعلومات الجبائية[2]، ويمكن توضيح نموذج تطبيقي لهذه العملية وفق الشكل الموالي :

[1]– لكحل محمد، مرجع سابق ذكره، ص166.

[2]– وصيف فائزة خير الدين، زهواني رضا، **أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية–دراسة حالة**، مجلة معهد العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 3، المجلد23، العدد01، 2020، ص372.

الشكل رقم(44):التصريح الإلكتروني الجبائي لطلب الرقم التعريف الجبائي في الجزائر



المصدر: المديرية العامة للضرائب، تاريخ الإطلاع: 2018/10/29

المبحث الثاني: نماذج تطبيقات قطاع الداخلية والجماعات المحلية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية مشروع عصرنة طموح للاستجابة لتطلعات المواطنين ومحاربة كل أشكال الفساد والبيروقراطية، فضلا عن تشييد إدارة رقمية فعالة وشفافة تساعد في إعادة بعث التنمية المحلية.

المطلب الأول: مشروع البلدية الالكترونية نحو مرفق عام في نقرة

اتجهت الجزائر في السنوات الأخيرة نحو بناء مجتمع معلوماتي، والانتقال نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية، والعمل على إحداث ثورة حقيقية في نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطيها، حيث سيتم انجاز مشروع طموح لبلدية إلكترونية غير ورقية وستكون أحد أهم محطات العصرنة التي ستسمح بتحقيق البنية القاعدية للحكامة الإلكترونية.

الفرع الأول: مشروع رقمنة البلدية في الجزائر

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين المرافق العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحمية بتجسيد عدة مشاريع هامة، من أجل عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية، وكذلك تخفيف الإجراءات الإدارية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، ومن بين أهم الانجازات مشروع رقمنة البلدية أو كما يسمى"**مشروع البلدية الالكترونية**" أو "**الشباك الوحيد**"، ويقصد بالرقمنة عملية استنساخ تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغرض تمثيله في معلوماتية مقروءة بواسطة الحاسوب، بينما الإدارة الالكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعومات في انجاز العمليات الإدارية وتقديم الخدمات الحكومية وإشراك المواطنين في عملية صنع القرارات،

وذلك من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحد[1]، وتم العمل بمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر في 14 نوفمبر 2017 عبر ثلاث بلديات نموذجية بالعاصمة وهذا بهدف القضاء على الوثائق الكلاسيكية وتعويضها بالوثائق البيومترية، لتتوسع فيما بعد على باقي الولايات الوطن.

وظهرت البلدية الالكترونية في الجزائر نتيجة لرغبة التوجه نحو الخدمات الإدارية العصرية التي ستغني المواطن عن الاحتكاك بأي تصرف بيروقراطي وذلك بفضل حذف التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية باعتماد التوقيع الالكتروني عن بعد في الوثائق الإدارية، حيث أن إنجاز مشروع البلدية الالكترونية غير الورقية سيسمح بتحقيق البنية القاعدية للحكومة الالكترونية[2].

الفرع الثاني: محددات وآليات تجسيد المشروع

سيسمح هذا النموذج ببناء قاعدة لتطوير الحكومة الالكترونية من خلال المحددات التالية[3]:

1- في المرحلة الأولى يهتم المشروع بالبلدية والخدمات الداخلية المقدمة والشباك الوحيد الذي من خلاله يتم تقديم الخدمات لفائدة المواطنين على مستوى البلدية.

2- في المرحلة الثانية سيضم المشروع كل من الدائرة، الولاية والمصالح المركزية للوزارة.

3- في المرحلة الثالثة يتم إدراج الشباك الافتراضي للخدمات عن طريق (بوابة الإلكترونية وتطبيقات الهاتف) وإدماج الخدمات الخارجية.

---

[1]- كحل الراس سماح، شوايدية منية، **دور الرقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية**، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 01، 2021، ص239.

[2]- وزارة الداخلية والجماعات المحلية، https://www.interieur.gov.dz

[3]- شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، **الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات 'عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر**، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد02، 2019، ص197.

وبالموازاة مع إطلاق دفاتر الشروط الخاصة بمركز البيانات لوزارة الداخلية، تم تطوير وتهيئة الشبكة المحلية والتجهيزات والبرامج المختلفة على مستوى بلدية الجزائر وسط كمرحلة تجريبية وهذا من خلال[1]:

- الشباك الوحيد الذي يضمن واجهة وحيدة بالنسبة للمواطن وخدمات سريعة متواصلة ومرنة.
- متابعة ومراقبة تحضير وتنفيذ الميزانية وإنجاز الحساب الإداري للبلدية.
- نظام لتسيير النفايات والوقاية والصحة العمومية والبيئية.
- نظام إدارة التراث المحلي ونظام إدارة التخطيط العمراني والطرق والمساحات الخضراء.
- نظام تسيير الجمعيات ونظام إدارة الشؤون الاجتماعية.
- نظام إدارة الاجتماعات ونظام لإدارة المنازعات.

ويجري تطوير العديد من الأنظمة بداية من سنة 2018 مثل: منصة الخدمات الإلكترونية، تسيير الشؤون الثقافية والرياضية، إدارة الصفقات العمومية، الموارد البشرية...الخ

الفرع الثالث:أهداف مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر

يمثل هذا المشروع قطيعة مع الشكل التقليدي للبلدية ونقطة تحول نحو بلدية عصرية ومتصلة، وتعمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية على تجسيده كون البلدية أول هيئة في خدمة المواطن وتهدف من خلاله إلى[2]:

- تقديم خدمة عمومية بصورة سريعة وبأقل تكلفة.
- توسيع وتعميم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

[1]- نفس المرجع السابق، ص198.
[2]- تنمية ولايات الجنوب الكبير: مكاسب إستراتيجية ووتيرة تنموية تصاعدية، مجلة الداخلية، العدد02، وحدة الطباعة الرويبة، 2018، ص31.

- الانتقال من تسيير إداري يعتمد على استخدام الأوراق إلى تسيير إداري الكتروني دون أوراق.
- إتاحة الولوج إلى خدمات الإدارة عبر قنوات كثيرة (الشبابيك الموحدة، الهاتف، الانترنت).

ومن خلال هذا المشروع ينتظر تحقيق جملة من النتائج من خلال إنشاء واجهة واحدة تشمل كافة الخدمات المقدمة إلى المواطن، تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الخدمات، ترقية الإدارة وتحسين إنتاجيتها وفاعليتها، تحسين الاتصال الداخلي والخارجي من أجل أفضل خدمة عمومية، تحقيق علاقة جديدة بين الإدارة والمواطن ، ومن جهة أخرى فإن إنشاء منصة خدمات الكترونية عبر الانترنت، والتي تعتبر واحدة من أهم النتائج المحققة في إطار مشروع البلدية الالكترونية ستمكن إعلام المواطنين ومشاركتهم في الشؤون العامة أو إبداء أرائهم حول:

- سير بلدياتهم والتعبير عن حاجياتهم وكذا اقتراحاتهم حيث تنشر الاقتراحات المقبولة من أجل اعطاء صورة عن إدارة في استماع دائم للمواطن،
- مجمل المشاريع المسجلة في إطار الميزانية التشاركية.
- مداولات المجالس، برنامج المجلس وكذا مواعيد الأحداث الكبرى بالبلدية احتفالات، توزيع سكن)...
- الصفقات والاستشارات.

المطلب الثاني: الخدمات الالكترونية المقدمة من موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

بذلت وزارة الداخلية والجماعات المحلية جهود كبيرة لتقريب الإدارة من المواطن، وفي إطار متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة، تعتبر عملية تخفيف الإجراءات

الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن من ضمن التوجهات الكبرى التي باشرت فيها الدولة، فلقد اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الهوة الموجودة بين الإدارة والمواطن. وفي هذا الصدد يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم[1]، ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية والجماعات المحلية كانت من أكثر القطاعات التي سارعت بتوسع في تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع[2] هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، كما التزامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بوضع إستراتيجية من أجل الانتقال إلى عصر الرقمنة الذي يقوم على القضاء على استخدام الأوراق لتحل محلها معاملات الكترونية. وتهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية.

الفرع الأول: أنواع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية

أصبح الآن موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية يوفر للمواطنين عدة خدمات الكترونية تتنوع بين خدمات إعلامية وخدمات تفاعلية وأخرى معملاتية، حيث قامت الوزارة الوصية بإصدار نسخة جديدة للموقع الإلكتروني في 02 جوان 2016 ليكتسي هذا الموقع حلة جديدة أكثر دينامكية

---

[1]– طرشي محمد، يخلف صفية، **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة**، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 03، 2018، ص174.

[2]– لقرع مصطفى،عماييدية فايزة، **الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية قطاع وزارة الداخلية نموذجا**، المكتبة القانونية العربية، 2016، متوفر على الموقع https://www.bibliotdroit.com/2016/04/blog-post_16.html

وأغني من حيث المحتوى. وبالنسبة للخدمات الالكترونية التي يوفرها هذا الموقع الإلكتروني للوزارة نذكر البعض منها فيما يلي[1]:

1- **الخدمات الإعلامية:** يوفر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مجموعة من المعلومات للمواطنين ومختلف المهتمين بقطاع الداخلية والجماعات المحلية منظمة في شكل قوائم وأركان توفر على المواطنين عناء التنقل إلى الشبابيك المادية من أجل الاستفسار عنها، ومن بين الخدمات الإعلامية نجد:

- معلومات عامة تتعلق بهيكل الوزارة.
- معلومات عن الجماعات المحلية (الإقليمية).
- معلومات عن مختلف الوثائق التي يمكن للمواطنين استخراجها من البلديات والدوائر أو الولاية مختلف المصالح المختصة، والإجراءات المتبعة في ذلك وتتعلق ببطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري الإلكتروني، جواز السفر الإستعجالي، ترقيم المركبات، رخصة.

2- **الخدمات التفاعلية:** تهدف الخدمات التفاعلية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى ضمان تحقيق الاتصال عن بعد بمصالح الوزارة من خلال توفير أدوات الكتترونية للاتصال الشخصي، كالبريد الإلكتروني لها، وكذا القيام بالخطوات الأولى لإجراءات الحصول على خدمة معينة عن طريق توفير الاستمارات وتمكين المواطنين من تحميلها، وبالتالي تخفيف خطوة التنقل للحصول عليها في أي وقت ممكن، ونجد منها:

- استمارة طلب بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية للأشخاص الحاصلين على جواز السفر البيومتري

---

[1]- توفيق رفاع، فائزة عدمان، **الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية**، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 03، 2019، ص153.

- استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريين الالكترونيين.
- استمارة طلب جواز السفر الاستعجالي.
- استمارة رخصة السياقة.
- استمارة بيع وشراء المركبات وغيرها.

3- **الخدمات المعاملاتية:** يسمح هذا النوع من الخدمات للمواطنين بالقيام بإجراءات الحصول على الخدمة ما عن طريق الانترنيت، أو الإطلاع على ملفهم الإداري مثل:

- خدمة تسجيل الحج وذلك بالتسجيل أولا من أجل الحصول على حساب شخصي يمكن المواطن من ملى استمارة بالحج.
- المعاينة الإلكترونية لبطاقة الناخب.
- خدمات بطاقة البيومترية الإلكترونية
- خدمات جواز السفر البيومتري الإلكتروني
- خدمة طلب شهادة الميلاد رقم 12 الخاصة.

الفرع الثاني: مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية

تعتبر رقمنة سجلات من أهم الإنجازات التي حققت في إطار خارطة الطريق الوزارية حيث سمحت هذه العملية من عصرنة المرفق العام للحالة المدنية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى البلديات وملحقاتها، حفظ سجلات الحالة المدنية الورقية عن طريق رقمنتها، تقليص أجال تسليم الوثائق وتحسين جودتها، وتقريب الإدارة من المواطن بالإضافة

إلى الإعداد السجل الرقمي للحالة المدنية[1]. ويتمثل مشروع رقمنة الحالة المدنية في إنشاء تطبيق على الويب(www) يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة تاريخ 04 مارس 2010، وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بعض ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يظطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة ثم السعي في ما بعد إلى تمديد العملية إلى كافة الوثائق[2]. وقد مر مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية بمجموعة من المراحل[3]:

- رقمنة سجلات الورقية للحالة المدنية وإدخال بيانات أكثر من 98 مليون صورة لشهادات الميلاد والوفاة وكذا عقود الزواج والتي تم مسحها وتشكيل قاعدة بيانات على مستوى البلديات وقاعدة بيانات وطنية تشمل 65.8 مليون شهادة، 17.4 مليون شهادة وفاة، 15.2 مليون عقد زواج.

---

[1]– تنمية ولايات الجنوب الكبير: مكاسب استراتيجية ووتيرة تنموية تصاعدية، مجلة الداخلية، العدد02، وحدة الطباعة الرويبة، 2018، ص29.

[2]– سهام معاش، مولود بوخرباش، **عصرنة الخدمة العمومية للتحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر (أهم الانجازات)**، الملتقي الدولي حول متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر على و التجارب الدولية، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، يومي 27/26 أفريل، 2017،ص53.

[3]– مجلة الداخلية، مرجع سبق ذكره، ص29.

- إصدار وثائق الحالة المدنية (شهادات الميلاد، الوفاة، عقود الزواج) في أقل من دقيقة وذلك على مستوى أي بلدية أو ملحقة على مستوى التراب الوطني.
- تطهير نسخ البيانات الهامشية عن طريق قواعد البيانات (شهادات الميلاد، الوفاة، عقود الزواج).
- ربط مختلف القطاعات بسجل الحالة المدنية حتى يتسنى لها الإطلاع على قواعد البيانات دون طلب أي وثيقة من المواطن.
- تنبيه للنسخ الأتوماتيكي للبيانات الهامشية.

الفرع الثالث: مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين

أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية 12 جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة وأضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر، ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية. وفيما يتعلق بجواز السفر الالكتروني البيومتري هو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية لطيران المدني، ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين، والجديد فيه أنه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع

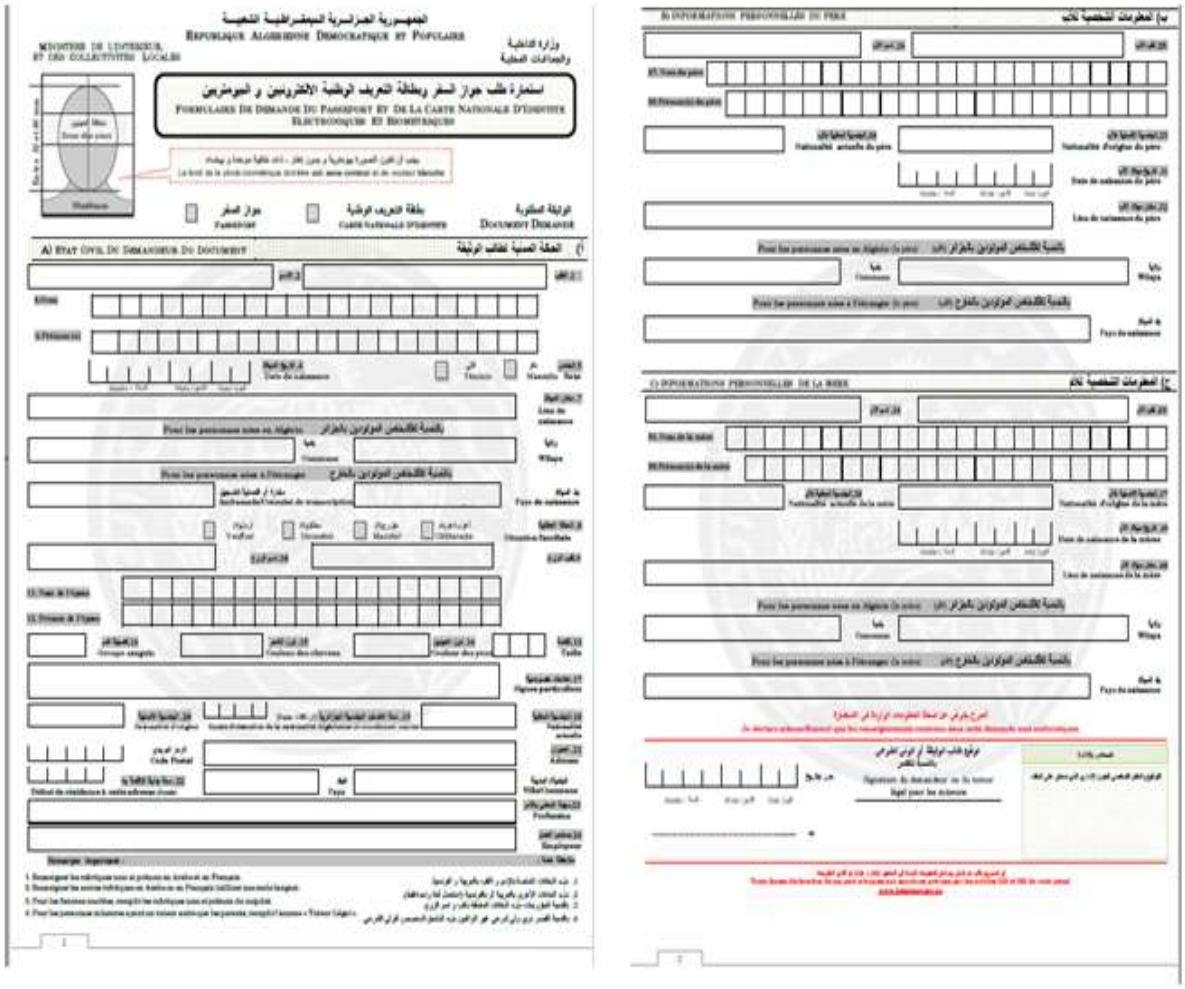
وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكتروني وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.

الشكل رقم(45): طلب استخراج جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين



المصدر: وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تاريخ الإطلاع 2020/02/03، على 18:40، https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Accueil/Accueil

الشكل رقم (46): استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية الإلكترونيين والبيومتر في الجزائر



المصدر: وزارة الداخلية والجماعات المحلية، متوفر على الموقع ، تاريخ الإطلاع 2020/02/03، على 18:45 ، https://passeport.interieur.gov.dz

المطلب الثالث: مشروع المواطن الإلكتروني

أطلقت وزارة الداخلية في أواخر سنة 2013 مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30

ثانية. وهذا ما يخفف من معاناة الجزائريين في استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا يوميا لكل مواطن يقصد مصالح البلدية أو الدائرة، بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري وجزائرية يحل محل كل الوثائق، وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية التي ستكون بطاقة رقمية تكون مدة صلاحيتها مدى الحياة[1].

الفرع الأول: التسجيل الإلكتروني للحج

شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016، وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار في شبابيك البلدية[2]. يتم على مستوى البلديات مباشرة إجراءات التحضير لعملية الحج بدءا من عملية التسجيل، إجراء القرعة، مرافقة الناجحين إلى غاية إتمام كافة وثائقهم الإدارية، وبعد أن كانت تتم هذه الخدمات الإدارية بطريقة تقليدية، عملت الدولة على تطوير هذه الخدمات من خلال القيام بجملة من التدابير، ووضع عدة تطبيقات خاصة بهذه العملية لاسيما[3]:

إحداث تطبيقة وطنية خاصة بالحج، تسمح بعملية حجز معلومات المواطنين الراغبين في أداء مناسك الحج بالإضافة إلى توفير هذه الخدمة الإلكترونية لكافة المواطنين عن طريق الانترنت الأمر الذي يسمح لهم بالتسجيل وملء الاستمارة الخاصة بذلك عن بعد، من المنزل، المكتب نوادي الانترنت،...إلخ. وبالرغم من إتاحة هذه الخدمة العمومية الإلكترونية، إلا أنه بإمكان المواطنين

---

[1]- العربي بوعمامة، رقاد حليمة، **الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية**، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد09، 2014، ص43.

[2]- مسعود البلي، سارة أوجحيح، **نحو رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر –قطاعي التعليم العالي والجماعات المحلية أنموذجا–**، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد01، 2021، ص900.

[3]- رزيقة مخناش، **الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية في الجزائر**، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 02، جوان 2020، ص228.

التقرب من مقر البلديات والتسجيل بطريقة تقليدية، مع تقدم نسخة من جواز السفر البيومتري غير منتهي الصالحية، ويرجع عزوف بعض المواطنين أحيانا عن استغلال الخدمة المتوفرة إلكترونيا، وتفضيل الخدمة التقليدية على الخدمة الإلكترونية لعدم ثقتهم الكبَيرة فيها، بالإضافة إلى عدم التعود على هذا النمط من الخدمات الإدارية الإلكترونية. وقد اعتمدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية تطبيقة لتسجيلات الحج موسم 2020/2021 أي لسنتين متتاليتين ، تتضمن تطبيقة التسجيل، تطبيقة الإحصائيات التي تتضمن العدد الإجمالي للمسجلين رجالا ونساء والحظوظ، المسجلين على مستوى البلدية، عن طريق الأنترنت، وخانة خاصة بالطباعة بعدد الحظوظ، بعد انتهاء العملية وفتح الشبكة لهذا الغرض،. كما اعتمدت تطبيقة خاصة بإعداد المحاضر يتضمن قائمة الفائزين 2021/2020، محضر 2021/2020، وشهادات نجاح الفائزين 2021/2020. وطبقا للتعليمة الوزارية رقم 34 يمكن للمواطن أن يسجل على مستوى البلدية التي يقيم فيها، أو أية بلدية عبر التراب الوطني، على أن يقوم الموظف المسخر لعملية التسجيلات بتحديد بلدية الإقامة الفعلية والولاية محل الإقامة التي يسجل المواطن بعنوانها كما لا يشترط لتسجيل المواطن أي ملف، ماعدا جواز السفر البيومتري للمعني[1].

الفرع الثاني: مشروع البطاقة الرماية ورخصة السياقة الإلكترونية

تعمل وزارة الداخلية على استحداث بطاقة رمادية الكترونية للمركبات ورخصة السياقة بيومترية إذ تم يتاريخ 1 أفريل 2018 من إصدار أول رخصة سياقة بيومترية في الجزائر العاصمة ثم تعميم هذه الإجراء في كل قطر الجزائر قبل نهاية سنة 2018[2].

[1]- نفس المرجع السابق، ص229.

[2]– مسعود البلي، سارة أوجحيح، مرجع سبق ذكره، ص901.

الجدول رقم(43): مراحل التعميم التدريجي لرخصة السياقة الإلكترونية في الجزائر

المرحلة	الفئة	المواقع المعينة	الفترة
المرحلة 1	السائقين الجدد والسائقين المتحصلين على أصناف جديدة	4 بلديات ولاية الجزائر	ابتداء من 01 أفريل 2018
المرحلة 2	السائقين الجدد والسائقين المتحصلين على أصناف جديدة	جميع بلديات ولاية الجزائر	ابتداء من الثلاثي الثاني لسنة 2018
المرحلة 3	السائقين الجدد والسائقين المتحصلين على أصناف جديدة وكذا تجديد رخص السياقة الكلاسيكية (مع تعميم الشباك الإلكتروني)	جميع بلديات القطر الوطني	ابتداء من الثلاثي سنة 2018
المرحلة 4	انطلاق عملية استبدال رخصة السياقة الكلاسيكية برخصة السياقة البيومترية حسب تواريخ انتهاء الصالحية وكذا القدرة الإنتاجية	جميع بلديات القطر الوطني	الثلاثي الأخير من 2018

المصدر: تنمية ولايات الجنوب الكبير: مكاسب إستراتيجية ووتيرة تنموية تصاعدية، مجلة الداخلية، العدد02، وحدة الطباعة الرويبة، 2018، ص22.

الجدول رقم(44): مراحل تعميم رخصة الساقية حسب القدرة الإنتاجية السنوية

السنة	عدد الرخص التي سيتم استخراجها	العدد الإجمالي
2018	حوالي مليون رخصة سياقة 2018 بيومترية	حوالي مليون
2019	3 ملايين رخصة سياقة بيومترية	حوالي 4 مليون
2020	3 ملايين رخصة سياقة بيومترية	حوالي 7 مليون
2021	3 ملايين رخصة سياقة بيومترية	حوالي 10 مليون
2020	الانتهاء من عملية استبدال جميع رخص السياقة الكلاسيكية برخص السياقة البيومترية	أكثر من 10 ملايين

المصدر: تنمية ولايات الجنوب الكبير: مكاسب إستراتيجية ووتيرة تنموية تصاعدية، مجلة الداخلية، العدد02، وحدة الطباعة الرويبة، 2018، ص22.

الفرع الثالث: الخدمة العمومية الإلكترونية المتعلقة بعملية تضامن شهر رمضان 2020

سخرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية تطبيقة خاصة متعلقة بعملية التضامن خلال شهر رمضان الفضيل، لصب إعانة مالية لفائدة الفئات المحددة قانونا للاستفادة من هذه الأخيرة، يتم من خلال هذه التطبيقة حجز أسماء المستفيدين من الإعانة المالية، فبمجرد ذكر اسم الشخص نجد معلوماته كاملة، وذلك بسبب ربطها بالشبكة الوطنية للحالة المدنية، ويتم إضافة فقط رقم الحساب البريدي، وعدد الأشخاص المتكفل بهم، كما أن هذه التطبيقة تتضمن المعلومات الخاصة بالغلاف المالي المخصص للعملية، كما يمكن أيضا تعديل كل المعلومات المرتبطة بالمستفيدين حتى بعد عملية التثبيت والحفظ، فهذه الخدمة تحدد وتضبط المستفيدين بشكل أدق لاسيما اكتشاف الإستفادات المتكرر، تفادي الاستفادات من خارج إقليم البلدية، وتخفيف الملفات الإدارية،...الخ[1].

[1]- رزيقة مخناش ، مرجع سبق ذكره، ص229.

المبحث الثالث: اقتراح نموذج تصوي لخطة إستراتيجية لعصرنة الخدمة العمومية

من خلال هذا المبحث سنقدم مجموعة من المفاهيم التعريفية التي تدخل ضمن إطار وضع إستراتيجية لعصرنة الخدمة العمومية في الجزائر، من خلال تعريف الإستراتيجية ومراحل تنفيذها وكذا تحليل الوضع الراهن ومعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف والتحديات التي تعترض الجزائر في عصرنة خدماتها العمومية، كما سنتطرق للمبادئ التوجهية لصياغة إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لعصرنة الخدمة العمومية بما يتلاءم مع احتياجات الدولة الجزائرية.

المطلب الأول: الإطار العام للإستراتيجية المقترحة

تقدم الإستراتيجية دورا بارزا في الاستجابة للتحديات التي تواجهها الإدارة في الوقت الحالي وذلك من خلال رسمها لرؤية مستقبلية وتحديدها لرسالة وأهداف الإدارة وقدرتها على التفكير والتحليل الاستراتيجي وصنع القرارات الإستراتيجية وكذا صياغة خطة إستراتيجية ومن ثم تنفيذها وتقييمها.

الفرع لأول: تعريف الإستراتيجية

تعددت مفاهيم ومداخل الإستراتيجية وهذا لكونها فلسفة حديثة في ضمان سيرورة المنظمات وتميزها، والإستراتيجية يعود أصلها إلى الكلمة اليونانية strategos وهي: "تعني فن القيادة أو فن القوات والمعدات من أرض إلى أرض المعركة، كما أنها فن الحرب أو تدمير العدو من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، فمصطلح الإستراتيجية يحتوي على فكرة الأهداف التي يتعين تحقيقها وخطة العمل التي يجب القيام بها[1]"، كما عرفها شاندر: "بأنها تحديد المنظمة لأهدافها وغاياتها

[1]- صكوشي أحمد، مجدل الخنساء، **ريادة الأعمال الإستراتيجية كأحد تطبيقات الإدارة المعاصرة –دراسة تحليلية لنموذج ريادة الأعمال الإستراتيجية**، مجلة الإدارة للبحوث والدراسات، جامعة البليدة2، المجلد 8، العدد 01،2019، ص41

على المدى البعيد وتخصيص الموارد، أما أنسوف Ansoff فقد عرف الإستراتيجية بأنها عبارة عن تصور المنظمة لطبيعة العلاقة المتوقعة مع البيئة الخارجية والتي من خلالها تحدد نوعية العمل التي ينفي القيام بها على المدى البعيد[1]"، أما التعريف الأكثر قبولا فهو الذي جاء به mintz berg الذي ينظر إلى الإستراتيجية باعتبارها خطة، مناورة ونموذج ووسيلة لتحقيق موقف، تصور لوجهة مستقبلية"[2]. كما عرفت الإستراتيجية على أنها المنهجية التي تختارها جهة ما لوضع أهداف محددة وتحقيقيها، وهي بمثابة إعلان عن النهج الذي ستعتمده الجهة في إنجاز مهامها[3].

الفرع الثاني: الأهداف الإستراتيجية في ظل ثلاثية (الرسالة،الرؤية والأهداف):

إن مفهوم الهدف الاستراتيجي هو ذلك الارتباط المباشر بالرؤية (VISION) ورسالة (message) المؤسسة باعتبار أن ثلاثية (الرؤية، الرسالة والهدف) هي المكونات الأساسية الداعمة لسيرورة الإستراتيجية ،فإذا كانت الرؤية هي تصور لمستقبل المؤسسة هو عادة ما تكون متضمنة في رسالة المؤسسة، لأن هذه الأخيرة تعبر عن سبب وجود المؤسسة، كما أن هناك علاقة تكاملية بين الرؤية،الرسالة والهدف الإستراتيجي فتحقيق الرسالة يتوقف على تحويل الغايات والأهداف قابلة للقياس، وتحديد الأهداف الإستراتيجية هو الأساس الذي يرتكز عليه متخذ القرار في تطوير وتوسيع نشاط المؤسسة[4].

---

[1]- حميدي عبد الرزاق، ريحاني أمال، **إدارة الجودة الإستراتيجية في المؤسسة الخدمية**، مجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد01، 2018، ص89-99.

[2]- صونيا كيلاني، **مساهمة في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية بتطبيق الإدارة الإستراتيجية- دراسة حالة مجمع صيدال**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسير المؤسسة، جامعة بسكرة ،2006-2007،ص4.

[3]- الإمارات العربية المتحدة، وزارة شون مجلس الوزراء، مكتب رئاسة مجلس الوزراء، **دليل وضع السياسات**، ص07.

[4]- عبد الوهاب برحال، علي دبي، **دور التشارك المعرفي في تحقيق الأهداف الإستراتيجية-دراسة تطبيقية**، مجلة حوليات بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد04، العدد02، العدد02،2017 ، ص 121.

الفرع الثالث: أساليب صياغة الإستراتيجية

تتمحور أبعاد تنفيذ الإستراتيجية حول ثلاث أبعاد أساسية[1]:

-تحديد من يقوم بعملية التنفيذ.

-تحديد ما الذي يجب القيام به.

-تحديد مستلزمات تنفيذ البديل الاستراتيجي والذي يعتمد في التنفيذ الناجح للاستراتيجيات التي اختارتها المنظمة على توفر مجموعة من المستلزمات وتتمثل في[2] :

-وجود توافق بين الإستراتيجية والهيكل التنظيمي.

-تناسب الثقافة التنظيمية مع الإستراتيجية.

-أن تكون المهارات اللازمة لدى المديرين من أجل تنفيذ الإستراتيجية بفعالية مع توفر نظم إدارية مساندة لتنفيذ الإستراتيجية.

هناك عدة أساليب لصياغة إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لكن معظم هذه الأساليب يحاول الإجابة على عدد من الأسئلة الأساسية والتي نوضحها كما يلي:

[1]- خبابة علاء الدين، **أثر البعد الإنساني للثقافة على تنفيذ الإستراتيجية في المؤسسة- دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الصناعية المتوسطة الجزائرية**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد07، العدد02، 2018، ص516.

[2]خبابة علاء الدين،**أثر البعد الإنساني للثقافة على تنفيذ الإستراتيجية في المؤسسة-دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الصناعية المتوسطة الجزائرية**، مرجع سبق ذكره،ص516.

الشكل رقم(47): كيفية صياغة إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الأسئلة التي تجيب عليها إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تحاول الاستراتيجيات وصياغاتها المختلفة أن تجيب على عدد من الأسئلة وهي:

ماذا؟ لتحديد أهداف الإستراتجية.

لماذا؟ لتحديد التأثيرات الاجتماعية أو الاقتصادية المرجوة من الإستراتيجية.

كيف؟ لوضع الخطوط الأساسية لبلوغ الأهداف.

وقد تجيب الإستراتيجيات أيضا على أسئلة إضافية وهي:

متى؟ لتحديد الإطار المني للإستراتيجية.

من؟ لتحديد المسؤوليات وتعيين الجهات المسؤولة عن التنفيذ.

وتترك بعض الدول الإجابة عن السؤالين الأخيرين إلى خطة العمل التنفيذية.

المصدر: دليل توجيهي لصياغة وتنفيذ سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، الأمم المتحدة، نيويورك،2007، ص39.

وتحتوي الإستراتيجية على عدد من المواضيع، بعضها أساسي لا يمكن حذفه، والبعض الآخر يساق لتوضيح بعض الحيثيات الخاصة بدولة معينة، أو لبيان كيفية بلوغ الأهداف، وتتمثل هذه المواضيع في النقاط التالية[1]:

- مقدمة تعطي الإطار العام للإستراتيجية.
- الرؤية والأهداف التي تطمح الإستراتيجية لبلوغها.
- الإطار الاستراتيجي الذي ستنفذ من خلاله الإستراتيجية.
- تحليل للوضع الراهن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها.

[1]- دليل توجيهي لصياغة وتنفيذ سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، الأمم المتحدة، نيويورك، ،2007ص39

- الفرص والتحديات التي يواجهها هذا القطاع.
- المحاور الأساسية للإستراتيجية التي سيجري العمل عليها لتطويرها.
- الأجهزة والجهات المشاركة في التنفيذ.
- تحديد التمويل اللازم.
- كما تتضمن الإستراتيجية أيضا إشارة إلى آليات التنفيذ والتقييم والمتابعة.

توضع استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لفترات زمنية تتراوح في معظم الأحيان بين ثلاث وعشر سنوات. ومن الضروري في جميع الحالات تحديد الجهة المسؤولة عن تنفيذ الإستراتيجية وتقييمها دوريا خاصة إذا كانت طويلة الأمد. ومن المهم أن تشير الإستراتيجية آليات التنفيذ وضرورة التقييم الدوري للمبادرات والإجراءات والمشاريع التي تتضمنها، وكذلك إلى قياس نتائج وانعكاسات هذا التنفيذ على مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية بما يتوافق مع الأهداف التي حددتها الإستراتيجية. كما لا بد من الإشارة إلى ضرورة إجراء مراجعة دورية للإستراتيجية لتتلاءم مع المستجدات التكنولوجية ومع الشروط الاقتصادية والاجتماعية المحلية والدولية. وتساعد المراجعة الدورية للإستراتيجية وإعادة النظر في الأهداف والمحاور والمسارات في ملاءمة الإستراتيجية مع الاحتياجات المحلية والوطنية والعالمية. وفيما يلي تلخيص لمراحل وضع إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الشكل رقم(48): المراحل العامة لوضع إستراتيجية وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات



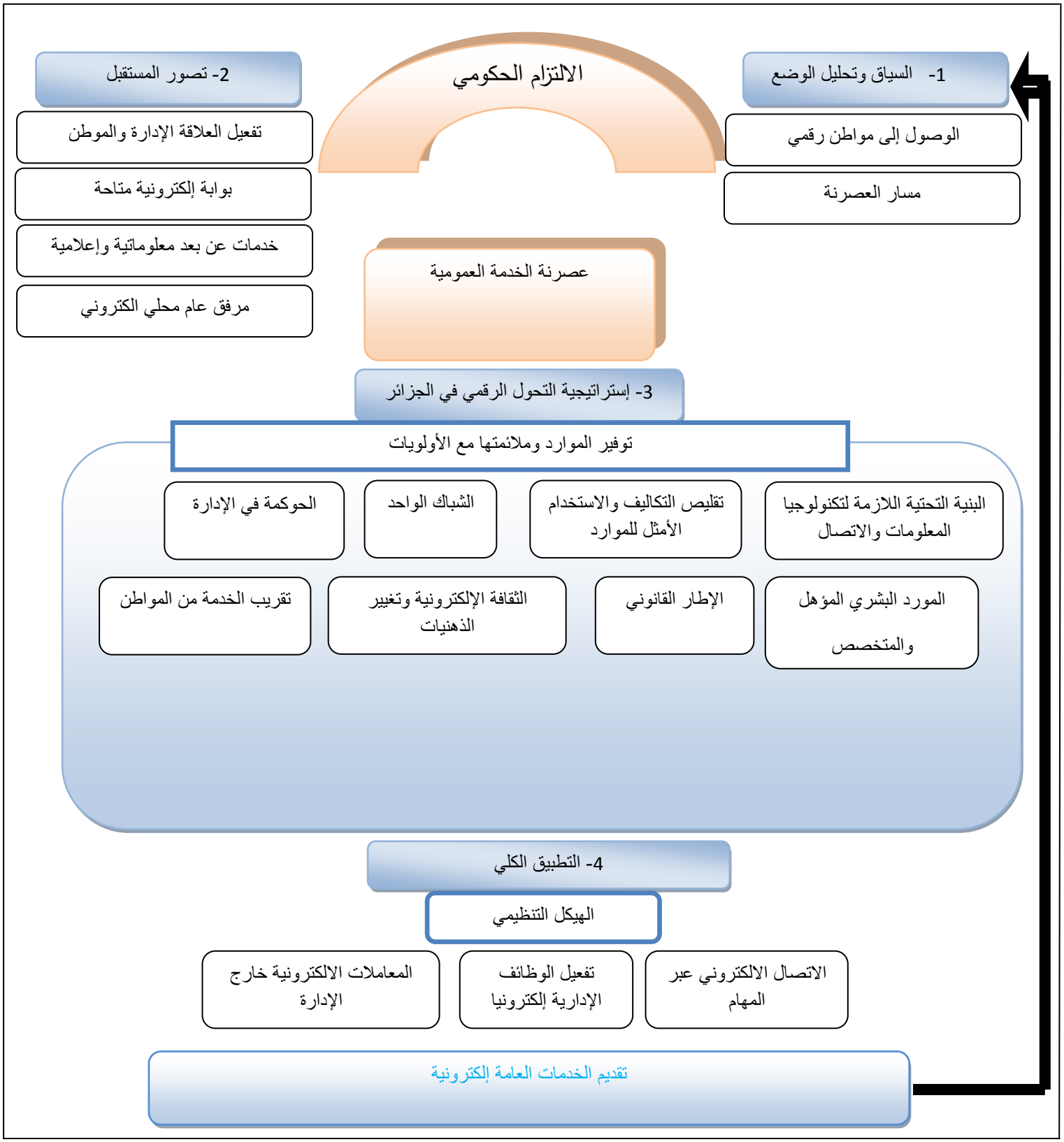
المصدر: دليل توجيهي لصياغة وتنفيذ سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، الأمم المتحدة، نيويورك، 2007، ص68.

المطلب الثاني: نموذج تصوري لعصرنة الخدمة العمومية في الجزائر وفق نموذج swot

سنحاول فيما يلي عرض نموذج تصوري لعصرنة الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر بما يتوافق مع متطلبات إستراتيجية الدولة الجزائرية نحو عصرنة خدماتها العمومية.

الفرع الأول: تحليل إستراتيجية التحول الرقمي في الجزائر وفق نموذج التصوري

الشكل رقم(49): نموذج تصوري لعصرنة الخدمة العمومية في الجزائر



المصدر: من إعداد الباحثة

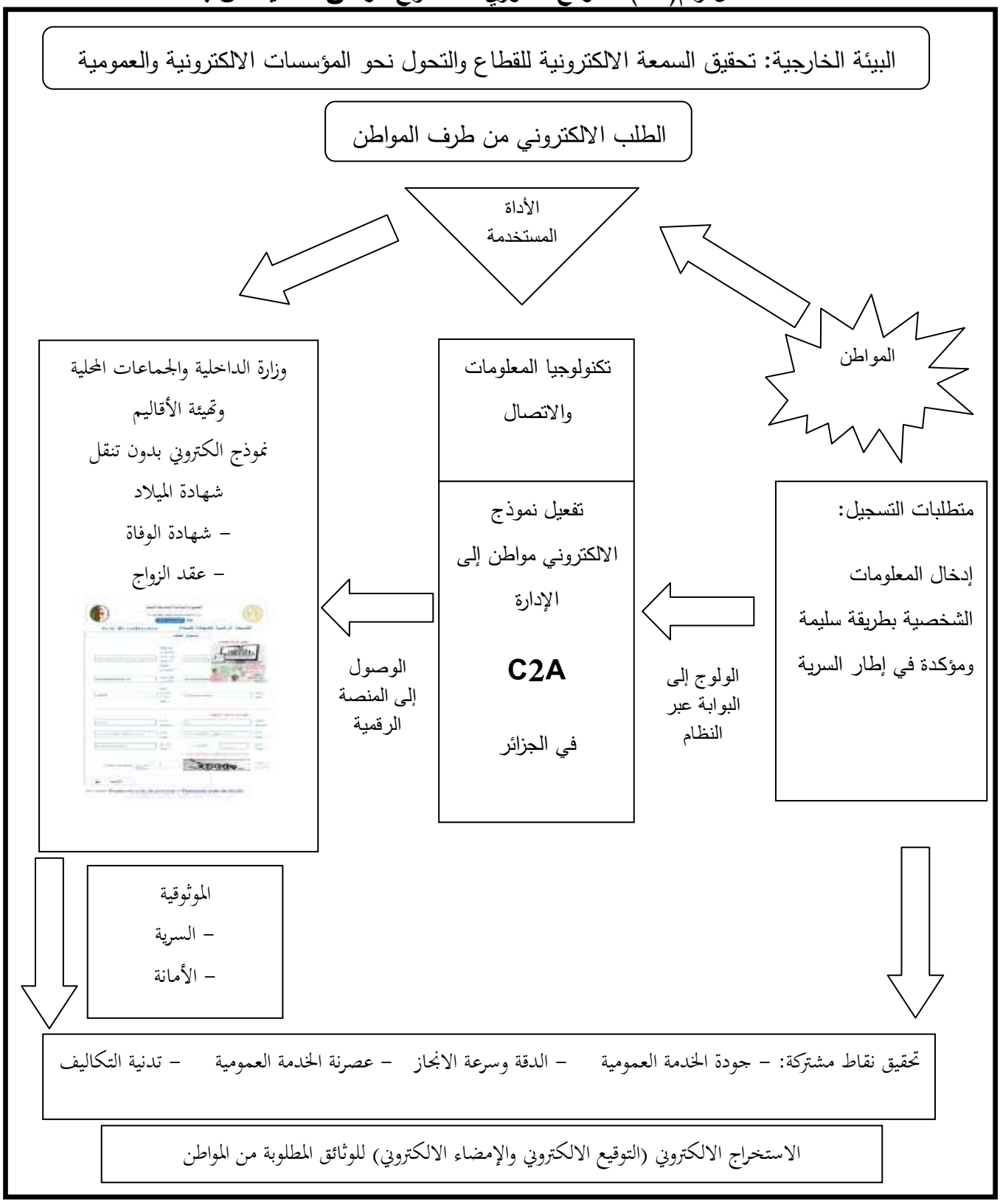
لقد حاولت الجزائر تبني نهجا شاملا ومتكاملا لتقديم خدماتها من خلال رفع جودة خدمتها حتى تسهل على المواطن التفاعل مع الإدارة العمومية الالكترونية والحصول على خدمات تلبي حاجتهم ورغباتهم، ومن خلال المخطط أعلاه قمنا بإعداد نموذج تصوري لإستراتيجية التحول الرقمي في الجزائر والتي تتطلب النقاط التالية:

- وجود إرادة سياسية والتوجه نحو الرقمنة كضرورة حتمية لمواكبة المتغيرات العالمية.
- توفير الموارد المالية والقانونية والبشرية المتخصصة (الكفاءة العلمية).
- تحليل الوضع الراهن (ماذا يلزمنا لتفعيل التحول الرقمي وتحقيقه).
- ترسيخ الثقافة الرقمية لدى المجتمع وإيجاد الآليات المناسبة لإرسائها لدى المواطن والمؤسسات والعمل على تخفيف الأمية الإلكترونية وحث المواطن على **تغير الذهنيات** في نظرته للرقمنة.
- وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال قوية ومؤمنة في الجزائر والعمل على توسيعها جغرافيا.
- وجود منصات رقمية متميزة بالحداثة والجمالية توفر خدمات إعلامية، معلوماتية وتفاعلية للمواطن والمؤسسات .
- وجود مراكز البيانات data center لمعرفة موقع المعلومات المتعلقة بالأشخاص والمؤسسات.
- تفعيل العلاقة بين الإدارة والمواطن ومن ثم تقريب الخدمة بجودة واقل تكلفة وفي الوقت المناسب.
- إرساء الحكامة في المرفق العام
- العقلنة في التسيير ومن ثم استخدام الأمثل للموارد.
- تحول نحو مرفق عام إلكتروني يتيح توفير الخدمات عن بعد.

على سبيل خدمات عن بعد أو خدمات بدون تنقل قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية مؤخرا (24-12-2020) بالإطلاق خدمة الكترونية جديدة والتي تسمح للمواطنين بسحب لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد،(شهادة الميلاد/ شهادة الزواج/ شهادة الوفاة) الخاصة به أو بأحد أقاربه انطلاقا من التطبيق المتاح عبر الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية www.interieur.gov.dz ،حيث تتم الخدمة على مرحلتين، تتعلق **المرحلة الأولى** بالتعريف بطالب الوثيقة من خلال إدخال المعلومات اللازمة والتي تتمثل في: رقم التعريف الوطني ورقم الوثيقة البيومترية، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، فيما تخص **المرحلة الثانية** تحديد معلومات الوثيقة المراد استخراجها. وبالتالي ترسل للطالب الوثيقة الالكترونية المطلوبة عبر البريد الالكتروني الخاص به والتي تحتوي على كافة المعلومات الموجودة في تلك المستخرجة من شبابيك الحالة المدنية ولها نفس القيمة القانونية. كما تحتوي كذلك على رمز الاستجابة السريعة QR Code لقراءة كافة المعلومات المتضمنة في الوثيقة المؤمنة والغير قابلة للتزوير بفضل التوقيع الإلكتروني، ويمكن التحقق منها عن طريق تطبيق مطور من مصالح وزارة الداخلية. كما تجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمة التي تغني المواطن من التنقل إلى مصالح البلدية، متوفرة دوما (24سا/24سا، 7أيام/7أيام)، وأنه بإمكان كل الهيئات والإدارات الإطلاع آليا على المعلومات التي تحتويها الوثيقة من خلال الحصول على معلومات الحالة المدنية مباشرة من قواعد البيانات مما يعني تفادي أخطاء الحجز.[1]

[1] https://interieur.gov.dz/index.php/ar .consulte le 07 /01/2021

الشكل رقم(50): نموذج تصوري لاستخراج الوثائق المدنية عن بعد



المصدر: من إعداد الباحثة.

- إتاحة النموذج في أوقات العمل وخارج أوقات العمل على مستوى وزارة الداخلية والجماعات
- نحو تفعيل نموذج جديد دون تنقل في الجزائر في ظل الإدارة الإلكترونية (المواطن نحو الإدارة).
- تميز النظام بالحماية اللازمة لمعطيات المواطن الشخصية والموثوقية والأمان.
- العمل على تحديث المنصة تفاديا للخروقات الإلكترونية.
- تحقيق الجودة والتكلفة والتكلفة في طلب أو الاستخراج الإلكتروني.
- نحو خدمة إلكترونية عمومية متميزة .
- تفعيل التصديق والإمضاء الإلكتروني من خلال الوثيقة المطلوبة.
- إتاحة النموذج في أوقات العمل وخارج أوقات العمل على مستوى وزارة الداخلية والجماعات
- المحلية.

الفرع الثاني:تحليل إستراتيجية العصرنة في الجزائر وفق نموذجSWOT

لقد أصبح من الواضح أن سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الناجحة تتضمن مكونات تتكامل مع بعضها البعض لتشكل أساسا متينا ويرتبط وضع الإستراتيجية والسياسة بإتباع منهجيات التخطيط الاستراتيجي الفعال التي تعتمد على نقاط القوة والضعف وتحليل الفرص والتهديدات (SWOT)[1]. وفيما يلي الجدول التالي يوضح إستراتيجية عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر وفق نموذجSWOT والتي يتم من خلاله تحليل "نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات".

[1]- دليل توجيهي، ص104.

الجدول رقم(45):إستراتيجية العصرنة في الجزائر وفق نموذجSWOT

	نقاط القوة	نقاط الضعف
البيئة الداخلية	وضع الجزائر سياسة لتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال. تخصيص الموارد مالية معتبرة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال امتلاك الموارد البشرية. اهتمام بمشروع الرقمنة القطاعات العمومية. نقل التكنولوجيا من خلال توسيع شبكات الهاتف النقال جيل الثالث والجيل الرابع. توفير أجهزة الإعلام الآلي في الإدارات العمومية. انتشار استعمال الهاتف الذكية والألواح الرقمية لدى شرائح المجتمع. تطور نمو الانترنت	محدودية الابتكار والإبداع التكنولوجي. الأمية الالكترونية. ضعف البنية التحية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال. تأخر المعاملات القائمة على الرقمنة. عدم تحين المواقع الالكترونية. نقص الاعتماد على الأنظمة المعلوماتية المطبقة في العمليات الإدارية والاقتصادية (فاتورة رقمية– وصل إيداع رقمي). الخوف من الانتقال التكنولوجي وضعف الإرادة ضعف مداخيل الأسر الجزائرية مما يعرقل فكرة كل أسرة بحاسوب. غياب إطار وآلية لرصد وتقيم تنفيذ الإستراتيجية
البيئة الخارجية	**الفرص**	**التهديدات**
	الإنفاق الحكومي المتزايد في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال –الاستفادة من تكنولوجيا في إحداث النمو الاقتصادي –تحقيق الاندماج التكنولوجي من خلال الشراكة ونقل المتخصصين –سهولة الاستخدام شبكة الانترنيت ووسائل التواصل الاجتماعي	–المنافسة الخارجية الشديدة –ارتفاع تكاليف اليد العاملة المتخصصة –تسارع نمو سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصال عالميا (نحو الأسبقية) –ضعف التنسيق يجعل من الصعب على الجزائرتحسين الموارد من أجل التنفيذ الفعال والكفؤ لبرنامج التحول الرقمي

المصدر: من إعداد الباحثة

للاستفادة من تطوير نقاط القوة ومعالجة النقص الحالي، يجب على الجزائر أن تقوم بتطوير وصياغة إستراتيجية عصرنة الخدمة العمومية ومن ثم التحول الرقمي للجزائر، وكذا بتطوير وتنفيذ إستراتيجية اتصال بين القطاع العام والقطاع الخاص والمواطنين وذلك لضمان تعزيز أهمية التحول الرقمي ومتابعة وتوفير معلومات عن التقدم وكيف يمكن للقطاع الخاص المساهمة وتعزيز الثقة في الخدمة الالكترونية للمواطنين، وللاستجابة للفرص وإدارة التهديدات، على الجزائر وضع إستراتيجية رقمية وطنية وقطاعية.

الفرع الثالث: تطبيق الرصد والتقييم في الحكومة الإلكترونية

يعتبر قطاع الحكومة الإلكترونية نموذجًا جيدًا للرصد والتقييم كونه يمثل قوة دافعة لإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتطلب تنفيذه العديد من المستلزمات وبالإضافة إلى ذلك، تحتاج مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى أهداف واضحة وشفافية لكي تحظى بدعم المجتمع وتحقق النتائج الملموسة على أرض الواقع ويؤثر الفشل في الجهود المبذولة لتطوير الحكومة الإلكترونية على استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى الاقتصاد والمجتمع .لذلك يجب أن تصاغ مؤشرات الحكومة الإلكترونية بعناية ودقة، كما يجب أن تكون هذه المؤشرات مرنة وقابلة للتعديل خلال فترة التنفيذ وغالبًا ما يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية مقتصراً على حوسبة الإجراءات الحكومية بينما هو يتعلق فعلاً بخدمة المواطن أولا من خلال إصلاح وتحسين أداء العمل الحكومي. لذلك يتوجب أن يكون هدف السياسي الأساسي للحكومة الإلكترونية هو تشكيل حكومة شفافة ومتجاوبة وفعال. ويمكن تحديد ثلاثة مستويات للحكومة الإلكترونية : مستوى نشر المعلومات ومستوى التفاعل مع المواطنين ومستوى التعاقد مع المواطنين، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول(46): اقتراحات لمؤشرات الرصد والتقييم للحكومة الإلكترونية

	الهدف	المؤشر
المستوى الأول: نشر المعلومات		
أهداف الإستراتيجية	تشكيل حومة شفافة ومتجاوبة وفعالة	التصور عن العب الإداري. التصور عن فعالية الحكومة.
الأولويات الإستراتيجية	توفير معلومات هامة إلكترونيا (لجميع المواطنين في كل مكان).	التصور عن وجود الحكومة الإلكترونية. نسبة السكان الذين يستخدمون المواقع الحكومية. معدل نمو الاستخدام.
المبادرات الأساسية	توفير خدمات حكومية إلكترونية. تشجيع الوعي العام عبر قنوات إلكترونية وغير إلكترونية.	عدد الجهات التي تملك مواقع إلكترونية. نسبة الجهات التي تملك مواقع إلكترونية. نسبة الخدمات الإلكترونية التي تم توفيرها في الوقت المحدد.
المستوى الثاني: التفاعل مع المواطنين		
أهداف الإستراتيجية	تشكيل حومة شفافة ومتجاوبة وفعالة	التصور عن العب الإداري. التصور عن فعالية الحكومة.
الأولويات الإستراتيجية	اشتراك المجتمع المحلى في تطوير الحكومة وتحسين فعالية تقديم خدمات الحكومة.	التصور عن وجود الحكومة الإلكترونية. عدد التحسينات في الخدمات الحكومية الناتجة عن اقتراحات المجتمع العام.
المبادرات الأساسية	نشر أدوات إلكترونية تفاعلية. تشجيع الوعي العام عبر قنوات إلكترونية وغير إلكترونية.	نسبة الجهات الحكومية التي تملك مواقع إلكترونية تفاعلية. عدد القنوات الإلكترونية التفاعلية (حسب الجهة الحكومية). نسبة الإصلاحات الممكنة للقضايا السياسية التي تملك أدوات تفاعلية (حسب الجهات الحكومية).

المستوى الثالث: التعاقد مع المواطنين		
أهداف الإستراتيجية	تشكيل حكومة شفافة ومتجاوبة وفعالة	التصور عن العب الإداري. التصور عن فعالية الحكومة.
الأولويات الإستراتيجية	توفير خدمات إلكترونية تفاعلية غير مكلفة في كل مكان.	التصور عن خدمات الحكومة الإلكترونية. نسبة الجهات الحكومية التي تملك مواقع للمعاملات الإلكترونية. نسبة الخدمات الإلكترونية الممكنة (حسب الجهة).
المبادرات الأساسية	خلق خدمات إلكترونية تفاعلية من الخدمات الحكومية (لخفض التكليف وتوزيع الموارد بشكل أفضل). تشجيع الوعي العام عبر قنوات إلكترونية وغير إلكترونية.	عدد الخدمات الالكترونية. نسبة الخدمات الالكترونية الممكنة (سب الوكالة). نسبة الزبائن يؤدون معاملاتهم إلكترونيا. معدل نمو الاستخدام. الزمن اللازم لإتمام المعاملة (حسب الوكالة).

المصدر: دليل توجيهي لصياغة وتنفيذ سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، الأمم المتحدة، نيويورك، 2007، ص100.

المطلب الثالث: التحول الرقمي في الجزائر: الركائز والمشاريع الالكترونية

لابد من دمج التحول الرقمي في إستراتيجية التنمية للدولة الجزائرية، حيث تعد هذه الإستراتيجية الوطنية الفعالة لتحويل الحكومة الرقمية وتحديد الغرض العام للحكومة الرقمية في الجزائر.

الفرع لأول: الأركان الأساسية لخريطة الطريق للتحول الرقمي في الجزائر

يجب أن تبني خارطة طريق لأي دولة على مجموعة من الركائز الأساسية والتي تعتبر كنقاط اتصال للتحول الحكومي الرقمي، والتي يمكن مساعدة أي دولة في تعزيز حكومة رقمية فعالة وخاضعة للمساءلة الشاملة، وبمجرد تحديد احتياجات الدولة وأهدافها ومبادئها الإستراتيجية وخريطة الطريق بالنسبة للتحول الحكومي الرقمي يمكن بناء الركائز التسعة الرئيسية والتي سنوضحها في الجدول التالي ويجب أن يكون برنامج تنمية القدرات حول هذه الركائز جزءا لا يتجزأ من خطة التنفيذ[1]، وفيما يلي الأركان الأساسية لخريطة التحول الرقمي في الجزائر.

[1]- **تقرير مسح الحكومة الإلكترونية**، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، الأمم المتحدة، 2020، ص202.

الشكل رقم(51): الأركان الأساسية لخريطة التحول الرقمي في الجزائر

1- الرؤية والقيادات والعقليات: تعزيز القيادة التحويلية، وبناء القدرات الرقمية، وتغير العقليات على المستويين الفردي والمؤسسي.

2- الإطار المؤسسي والتنظيمي: إنشاء إطار قانوني وتنظيمي شامل لتطوير نظام بيئي مؤسسي متكامل

3- الهيكل التنظيمي والثقافة: تحويل الهيكل التنظيمي والثقافة.

4- نظم التفكير والتكامل تعزيز نظم التفكير وتطويره المتكامل لوضع السياسات وتقديم الخدمات

5- حوكمة البيانات: ضمان الإدارة الاستراتيجية والمهنية للبيانات لمعالجة الوصول إلى البيانات واستخدامها وتمكين وضع السياسات المستندة إلى البيانات.

6- توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإتاحة والوصول إلى التكنولوجيا: توفير الوصول عن طريق الانترنت إلى النطاق عريض عالي السرعة والوصول السليم والآمن إلى التكنولوجيات لجديدة للجميع.

7- الموارد: حشد الموارد ومواءمة الأولويات والخطط والميزانية من خلال القطاعين العام والخاص.

8- قدرات مطوري القدرات: تعزيز قدات مدارس الإدارة العامة وغيرها من آليات بناء القدرات.

9- القدارات المجتمعية: تنمية القدارات على المستوى المجتمعي لسد الفجوة الرقمية وضمان عدم إغفال أحد.

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على **تقرير مسح الحكومة الإلكترونية، 2020**، ص200.

من خلال ما سبق نقول أن تبني خارطة طريق لأي دولة يجب أن تعتمد على الركائز الأساسية التسع المذكورة سابقا والتي تعتبر كنقاط اتصال للتحول الحكومي الرقمي، والتي يمكن مساعدة أي دولة في تعزيز حكومة رقمية فعالة وخاضعة للمساءلة الشاملة.

الفرع الثاني: أهم المشاريع المنجزة من طرف الدولة الجزائرية

خلال السنوات الأخيرة اتجهت السياسة العامة للجزائر نحو بناء مجتمع معلوماتي وهذا ما يظهر جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والبرامج التنموية الهادفة إلى تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن هذا المنطلق تعتبر البلدية الإلكترونية بمثابة الفرصة السانحة للحكومة وللجماعات المحلية من أجل تلبية حاجات المواطن وكذا الوصول إلى التنمية الاقتصادية للدولة، لهذا باشرت الدولة الجزائرية في تجسيد خطة طريق من أجل الحداثة، والذي يتم من خلاله العمل على تشجيع استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال لبلوغ التنمية الاجتماعية والاقتصادية وكذا تطوير سبل التسيير في الدولة، وإن هذا النهج الذي يقوم بالأساس على الانتقال نحو العصرنة والرقمنة والتخلي التدريجي على الدعائم الورقية. ومن هذا المنطلق إن التوجه الجديد نحو بلدية الغد سيخلق لا محالة بلدية غير مادية عصرية ومتطورة هادفة إلى توفير المال والوقت والموارد المستخدمة وكذا تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، ناهيك عن تخفيض نفقات الدولة والمساهمة في التنمية المحلية، ويمثل هذا المشروع قطيعة مع الشكل التقليدي للبلدية ونقطة تحول نحو بلدية عصية ومتصلة، وتعمل وزارة الداخلية على تجسيده كون البلدية أول هيئة في خدمة المواطن وتهدف من خلاله إلى[1]:

- تقديم خدمات عمومية بصورة سريعة وبأقل تكلفة.

[1]- وزارة الداخلية والجماعات المحلية، **مجلة الداخلية**، ص31.

- توسيع وتعميم استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال.
- الانتقال من التسيير إداري يعتمد على استخدام الأوراق إلى تسيير إداري الكتروني دون أوراق.
- إتاحة الولوج إلى خدمات الإدارة عبر قنوات كثيرة (الشبابيك الموحدة، الهاتف، الانترنت).

من خلال هذا المشروع ينتظر تحقيق جملة من النتائج من خلال إنشاء واجهة تشمل كافة الخدمات المقدمة إلى المواطن، تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الخدمات، ترقية الإدارة وتحسين إنتاجيتها وفاعليتها، تحسين الاتصال الداخلي والخارجي من أجل أفضل خدمة عمومية، تحقيق علاقة جديدة بين الإدارة والمواطن.

ومن خلال هذا المبحث تطرقنا لأهم المشاريع التي قامت بها الجزائر في إطار تنفيذ الإدارة الالكترونية والتطبيقات الشاملة للحكومة الالكترونية، وفي هذا الصدد أيضا شرعت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في إعداد عدة مشاريع بالتعاون ع الوزارات الأخرى. وتتمحور هذه المشاريع أساسا حول[1]:

1- **تطوير ووضع قاعدة لتقديم الخدمات عبر الانترنت لصال القطاعات الوزارية:** ويتمثل هذا المشروع في تطوير ووضع عبر الانترنت مواقع خاصة بعشر قطاعات وزارية، لاسيما وزارة الشؤون الخارجية وزارة التجارة وزارة الشؤون الدينية والأوقاف، بحيث يهدف هذا المشروع للسماح للمواطن بامتلاك واجهة معلومات عن الأنشطة التي تضطلع بها الوزارات والخدمات العمومية والإجراءات الإدارية المتعلقة بها من جهة، وتشجيع العمل التعاوني وإدراج الخدمات عن بعد والإجراءات عن بعد من جهة أخرى.

---

[1]-بن عبد الله أسماء، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية -دراسة مقارنة بين الجزار وفرنسا**- اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، شعبة علوم اقتصادية، تخصص إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف1، 2018-2019 ص180.

2- **تصميم وتطوير بوابة المواطن:** ففي سنة 2011، أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على الانترنت بوابة المواطن "el Mouwatine" من أجل السماح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشر وواضح إلى مجمل الإجراءات الإدارية والوصول بسهولة إلى قائمة الخدمات التي تقدمها الإدارة وإلى كل المعلومات التي من شأنها أن تكون مفيدة له. ونظرا للعدد الكبير من المعلومات الواردة على هذه البوابة، فقد أصبح من الضروري إعادة النظر في طريقة عرض هذه المعلومات وفي هذا الصدد فقد تقرر إعادة التفكير في تقديم البوابة بالاعتماد على وجهة نظر المواطن لا الإدارة (ولعل ما يعزز حقيقة الاهتمام بالمواطن في الآونة الأخيرة هو محاولة وضع بطاقة تقنية لخلية الإصغاء على مستوى الولايات، وتحرير تقارير حول المقابلات والحصائل الأسبوعية للاستقبالات المواطنين والتي ترسل إلى وزارة الداخلية لتقييمها).

3- **تطوير ووضع موقع انترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بكيفية إنشاء مؤسسة في الجزائر:** ويهدف هذا المشروع الذي تم إطلاقه عام 2015 بالتعاون مع القطاعات الوزارية المعنية، إلى تسهيل إجراءات إنشاء المؤسسات في الجزائر وتحسينها وجعلها أكثر ليونة، وذلك لتحسين مناخ الأعمال وجعل الاقتصاد الوطني أكثر جاذبية ويتمثل هذا المشروع في وضع بوابة انترنت تحتوي على مخطط إنشاء مؤسسة منذ أول خطوة إلى آخرها، مرحلة بمرحلة.

4- **نشر مشروع الطلب عن بعد:** ويتمثل هذا المشروع الذي تم إنهاءه في جويلية 2015، في ربط خمسة مراكز إستشفائية جامعية و 12 مؤسسة عمومية إستشفائية من أجل تمكين من الوصول إلى خدمات العلاج والتداوي عن بعد، بدءا من مجرد تحويل الملفات الطبية، ووصولا إلى الفحص عن بعد، كما سيسمح هذا المشروع بتقديم خدمات الإعانة والخبرة والتكوين عن بعد، وهذا ما سيجنب تنقل المرضى من مستشفى لآخر لمجرد أو استشارة طبيب مختص.

5- **تطبيق التصديق الإلكتروني:** ولكونه يمثل أساس الثقة لكافة الإدارات الإلكترونية، فإن التصديق الإلكتروني يجب أن يسبق كل عملية إخلاء من الوثائق الرسمية و/أو القيام بالإجراءات عن بعد. ولهذا الغرض صادق المشروع الجزائر على القانون رقم 04-15 المؤرخ في 1 فيفري 2015 والمحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتصديق الإلكتروني والذي يخول لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تنفيذ سلطة التصديق الالكتروني بالفرع الحكومي.

الفرع الثالث: تحديات التي تواجه الجزائر من أجل التحول الرقمي

من أجل التحول الرقمي في الجزائر وعصرنة الإدارة العمومية وجعلها أكثر فاعلية ونجاعة من أجل الحفاظ على ديمومة الخدمة يستلزم تطبيق ما يلي[1]:

- الإسراع في التنسيق وتوحيد الجهود بين القطاعات بطريقة تضفي أكثر نجاعة فيما يخص معالجة المعلومة، وتطوير خدمات إلكترونية متكاملة حيث أن هذا التعاون يضمن دن شك القضاء على العراقيل الإدارية.
- وضع مخطط توجيهي للإدارة الإلكترونية، والذي يهدف إلى إنشاء تدابير تسهل الإجراءات الإدارية وإنشاء بيئة تنظيمية وقانونية للقرارات الإدارية العمومية.
- وضع شبكة بين مختلف القطاعات تسمح بتبادل المعلومات بينها ومؤسسات الدولة.
- تعميم تعليم استعمال الوسائل التكنولوجية للاتصال في المنظومة التربوية والجامعية.
- إنشاء مراكز بنوك معطيات وطنية Private Cloud تستجيب للمعايير التكنولوجية الحديثة لإيواء الأنظمة المعلوماتية وضمان أمنها وأمانها.
- ترقية التكوين الإلكتروني المباشر (e-learning) والتكوين المتنقل(m-learning).

---

[1]- لقاء الحكومة- الولاة، **الاقتصاد المحلي عامل مشجع للتنمية الوطنية** ، يومي 12 و 13 نوفمبر، 2016 قصر الأمم، نادي الصنوبر، ص80

- العمل في اقرب وقت تعميم البنك الالكتروني e-Banking.
- تشجيع الصحافة المتخصصة ووسائل الإعلام في ميدان الاتصالات التقنية وتحفيزها على نشر ثقافة المعلوماتية باستعمال الوسائل التقنية للاتصال.
- تطوير المواقع الموجهة لنشر المعلومات المتعلقة بنشاطات المؤسسات العمومية والاقتصادية.
- جعل الاتصالات كمحرك دفع لبناء المجتمع المعلوماتي والاقتصار الرقمي.
- وضع جهاز مراقبة مكلف بحماية خصوصية الحياة الشخصية للمواطن فيما يخص تخزين واستعملا المعطيات الشخصية.
- تطوير الميكانيزمات والإجراءات التي تسمح للمواطن بالتعرف على مختلف التجهيزات والشبكات التقنية، بأسعار مكيفة ومدروسة للربط بمختلف الشبكات.
- اعتماد إجراءات لتبادل المعلومة المخزنة في قواعد بيانات مختلف القطاعات.
- العمل على الاستغناء عن مطالبة المواطنين بتقديم أية معلومة تحوزها إحدى الإدارات.
- تخفيف الملفات وتبسيط الإجراءات الإدارية وإعفاء المواطنين من تقديم أية وثيقة للحالة المدنية عند تكوين مختلف الملفات الإدارية، لاسيما بالنسبة لأولك المعنيين بالتسجيلات الدراسية والجامعية.
- إنشاء قاعدة بيانات لكافة الأنظمة المطورة على مستوى كل قطاع من أجل تنسيق الوسائل التقنية والتسيير الجيد لمشاريع إدخال المعلوماتية.
- تمكين المواطن من الوصول إلى جميع الخدمات الإلكترونية عن طريق ببوابة إلكترونية موحدة .
- العمل على تجسيد منظومة التصديق والإمضاء الإلكتروني.
- إنشاء هيئة وطنية مكلفة بالإشراف ومتابعة تجسيد السياسة الوطنية في مجال عصرنة الإدارة وللمرافق العمومية e-Gouvenement

الفرع الرابع: تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

إن تطبيق الإدارة الالكترونية بالجزائر يواجه تحديات عديدة من أهمها[1]:

- مشكلة الدخول للشبكة، كيفية استخدامها، صعوبة فهم المضمون، انتشار الأمية الالكترونية بكثرة.
- نقص أو قلة الموارد المالية المخصصة، وتركيز جهود التنمية في المناطق المحلية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين واستبعاد إدخال التطور التكنولوجي ضمن أولويتها.
- نقص الإمكانيات وانتشار المشاكل المتعلقة بالفقر والبطالة وانخفاض مستوى المعيشة، مما قد لا يساعده على الاندماج في مجتمع المعلومات.
- ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة وارتفاع تكلفة الاتصالات، وكذا صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.
- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الالكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية.
- المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي، بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها، التزوير والتلاعب بالمعلومات، والتخريب المقصود للشبكات...وغيرها.

[1]– فرطاس فتيحة، **عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين**، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، 2016، ص320.

الخلاصة:

من خلال النماذج التطبيقية للخدمات الإلكترونية في الجزائر عملت مختلف القطاعات الحكومية كقطاع الجماعات المحلية وقطاع العدالة على تشجيع استخدام ونشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية، وقد التزام كل قطاع من القطاعات بوضع إستراتيجية من أجل الانتقال إلى عصر الرقمنة والذي يقوم على القضاء على استخدام الأوراق لتحل محالها معاملا الكترونية.

كما توصلنا من خلال هذا الفصل أنه استطاعت الجزائر العمل على رقمنة مختلف الخدمات العمومية والتحول نحو خدمات عمومية إلكترونية وهذا بدليل النماذج التكنولوجية المطبقة في مختلف القطاعات مما يضمن أداء متميز للمورد البشري وإضفاء الشفافية في مختلف المعاملات سواء الخدمية، الإعلامية والتفاعلية، ومن خلال تحليل قطاع الجماعات المحلية توصلنا إلى أن القطاع يطبق الرقمنية بشكل جيد في الخدمات المقدمة للمواطنين ويعمل على تطوير خدماته الإلكترونية منها مشروع بدون تنقل الذي دخل حيز الخدمة مما يضمن جودة ويعمل على تدنية التكاليف، كما قدمنا خطة إستراتيجية لعصرنة الخدمات العمومية في قطاع الجماعات المحلية وذلك بتحليل إستراتيجية التحول وفق نموذج swot ومعرفة مكامن التي تساعد في اسراع وتيرة الرقمنة وذلك من خلال تحليل العناصر التكنولوجية المساعدة في إرساء التحول الرقمي .

الخـــاتمة

الخـــاتمة:

شهد العالم تطورات وابتكارات في مختلف الميادين والمجالات، حيث تسعى كل دولة من دول العالم مواكبة هذه التطورات الحاصلة خاصة تلك التي تدخل ضمن مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعتبر ديناميكية المجال التكنولوجي أهم ما يميز العصر الحالي في خضم التحولات التي تعيشها اليوم حيث ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات، خاصة ما تعلق منها بمعالجة المعلومات ونشرها أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي ظل مختلف التغيرات التي يمر بها الاقتصاد العالمي (العولمة) بجانب التغيرات التقنية التي أتاحتها تكنولوجيات المعلومات والاتصال وخاصة الانترنت والتطور الفكر الإداري، انتقلت الإدارة العمومية من عملها التقليدي إلى عملها الإلكتروني أو المتطور وذلك باستخدام أحدث التكنولوجيات لأداء مهامها، حيث غزت تكنولوجيات المعلومات والاتصال مختلف جوانب العمل الإداري في منظمات الأعمال ولا نجد منظمة تخلو من قواعد البيانات لوظائف إدارية مختلفة فقد أصبحت قواعد البيانات من ضروريات المنظمة العصرية وبدونها لا تستطيع المنظمة الاستمرار في العمل.

وفي الجزائر بادرت السلطات الوصية إلى دعم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وظهر ذلك في الخطابات الرسمية مع المطالبة بتوسيع نطاقها واستخدامها بشكل ضروري، بحيث تم الولوج إلى مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 كرهان لتجسيد وتفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص الإدارة الإلكترونية في معظم القطاعات الحكومية بهدف تقريب الخدمة من المواطن وتحسينها عن طريق أنظمة وتقنيات الإدارة الإلكترونية بهدف ضمان الوصول إلى خدمة عمومية راقية ومتميزة في إطار الجودة، كما حظيت الخدمة العمومية باهتمام واسع من قبل الحكومة الجزائرية فالكل يناشد على ضرورة تطوير الخدمات العامة في الجزائر ومن ثم تحقيق

حوكمة المرفق العام بآلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واليوم في الجزائر أصبحت الإدارات والمؤسسات العمومية تقدم الخدمات العامة الإلكترونية عبر مواقعها على مدار الساعة بتكلفة أقل وفي الوقت المناسب وخير دليل على ذلك مشروع أتمتة وثائق في قطاعات عديدة منها الجماعات المحلية كبوابة دون تنقل وصحيفة السوابق العدلية في قطاع العدالة والى غير ذلك من المشاريع الرقمية.

وبالرغم ما توصلت إليه الجزائر من رقمنة في القطاعات إلا أنها مازالت بعيدة عن مصاف دول العالم بصفة عامة والدول المجاورة بصفة خاصة من حيث الترتيب في مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول الرقمي وهذا ما أظهرته تقارير الهيئات العالمية الناشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال فالجزائر مطالبة بتطوير بنيتها التكنولوجيا وتأهيل مواردها البشرية باعتبارها المتحكم الأساسي في التحول الرقمي في الجزائر.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملت على تحسين الخدمات العمومية في الجزائر ويظهر ذلك من خلال تحقيق أبعادها أثناء طلب الخدمة من المواطن اتجاه الإدارة العمومية، ومن ثم تحقق مبدأ المساواة، العدالة والشفافية وضبطت التكلفة وحققت السرعة، وتعداه ذلك إلى تقريب الخدمة من المواطن بفضل توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الإدارات العمومية في الجزائر.

الإجابة على الفرضيات الرئيسية:

- **تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدم أدوات من شأنها تدعيم وعصرنة الإدارة العمومية وتطويرها عبر نفاذ آمن أكثر تنسيقا للمعلومات وتوفر لها خيارات متعددة في الوقت ومكان المناسب؟**

إن التطور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على لإدارة العمومية تأثيرا واضحا من خلال تحسين خدماتها المقدمة للمواطن، ويأتي كل هذا إلى الاستغلال الأمثل والفعال لهذه التكنولوجيا المتطورة. ومع التحول نحو اقتصاد الرقمي، فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها على الإدارة العمومية وذلك لتغلب على مشاكل الوقت والمكان، ومن ثم **نثبت الفرضية صحيحة.**

- **نجاح تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر مرهون بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين موقعها في المؤشرات العالمية؟**

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور جد هام في تطوير الإدارات والمؤسسات العمومية في الجزائر، كما أن البنية التحتية لها دورا مهم في ربط الأفراد بالإدارات والمؤسسات العمومية وذلك بفضل الانترنيت، وجهود الجزائر في هذا المجال تظهر من خلال فتح باب الاستثمار وتطوير القطاع مع رصد مبالغ ضخمة لذات الغرض، كما عملت على إعداد مخططات متعلّقة بتوسيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 حيث شكلت محور خاصّ بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي حث على التكثيف من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية وبالأخصّ تبني نموذج الإدارة الإلكترونية لاعتباره مدخل تقني حديث في تحسين الخدمة العمومية الالكترونية" ومن ثم **نثبت الفرضية صحيحة .**

- **عصرنة القطاعات العمومية في الجزائر ساهم في تحسين الخدمة العمومية ؟**

اتجهت معظم القطاعات العمومية في الجزائر نحو عصرنة خدماته(المعاملاتية، التفاعلية والإعلامية)، حيث تبنت نماذج جديدة للخدمات العمومية وبفضلها أصبح المواطن، المؤسسات والإدارات العمومية الإطلاع على كافة البيانات والمعلومات عند الحاجة، ومن ثمّ تمّ إرساء الجودة

وإطفاء التحسين في الخدمة العمومية سواء وجها لوجه أو عن بعد، وبفضل رقمنة الخدمات تم تقريب الخدمة من المواطن أثناء الخدمة الفعلية مع إمكانية معرفته بجميع مراحل حصوله على الخدمة، ومن ثم ضبط التكلفة سواء من طرف الإدارات أو المواطنين وانخفض الجهد أثناء العمل الإداري وتم احترام وقت الخدمة" ،**ومن ثم نثبث صحة الفرضية.**

- **استفادت الجزائر من مشروع الجزائر الإلكترونية نظرا لما حققته تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من تحول رقمي على الخدمة العمومية ؟**

بتحليل وتقيم نماذج الخدمات الإلكترونية للقطاعات العمومية الجزائرية إلى أنها حققت متطلبات التي يتطلع إليها المواطنين من بيانات، ومعلومات متعلقة بالخدمة العمومية، وما يميز هذه النماذج أنها حققت نظام التغذية العكسية وملامحه تظهر أثناء طلب الخدمة العمومية، مما نجم عنه تحقيق التكامل بين الإدارة والمواطن، كما ساهم مشروع الجزائر إلكترونية 2013 في تطوير وتأهيل المرفق العام من خلال محاوره وفعلا استفادت الجزائر من مشروعها الإلكتروني لكونه رهان لتحول الإلكتروني في الإدارات والمؤسسات العمومية ومن ثم الوصول إلى خدمة عمومية رقمية متميزة، **ومن ثم نثبت صحة الفرضية.**

نتائج الدراسة: من خلال دراستنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية –دراسة حالة الجزائر– حاولنا الوقوف على واقع هذه المقاربة الحديثة في الجزائر ومدى تطور استخدامها في الإدارات والمؤسسات العمومية، وذلك من خلال رصد النماذج الإلكترونية للخدمة العمومية المتوصل في الإدارات والمؤسسات مع استقراء مؤشراتها على الصعيد العالمي، ومعرفة ما الدور الناجم عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات

والمؤسسات العمومية وهل ساهمت فعلا في تحسين الخدمة العمومية، وخلصنا بذلك إلى جملة من **النتائج** هي كالآتي:

1- تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخل متكامل حديث يحقق المتطلبات الإدارات والمؤسسات العمومية.

1- هناك علاقة مباشرة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية، ويكمن هذا التكامل في تحقيق الجودة والتوجه بالخدمات العمومية نحو الطابع الالكتروني.

2- تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة بالنسبة للإدارات والمؤسسات العمومية لكونها تضمن البقاء والاستمرارية في البيئة الخارجية.

3- ترتيب الجزائر حسب المؤشرات والتقارير العالمية بقي في مراتب متأخرة وفق التقارير التكنولوجية العالمية.

4- هناك فجوة رقمية بين الجزائر والبلدان المتقدمة والمجاورة، ولتضيق الفجوة على الجزائر الاهتمام بالبنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالمورد البشري لكونه الحلقة الأساسية في التطوير والإبداع.

5- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال(الإدارة الالكترونية) في الجزائر في تحقيق التحول الإلكتروني في الإدارات والمؤسسات العمومية وهذا ما أظهرته النماذج التطبيقية للإدارة الإلكترونية المطبق في الإدارات الجزائرية.

6- عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر على تقريب المواطن من الإدارات والمؤسسات العمومية.

7- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل إيجابي في الجزائر، وظهر ذلك من خلال استفادة جميع الأطراف منها (أفراد ومؤسسات).

8- تتحقق الرقمنة بالاعتماد على التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مع جعل تحسين الخدمة العمومية من الأولويات بهدف التأقلم مع التحول الرقمي.

9- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بدرجة عالية في تبسيط الإجراءات الإدارية في ظل الحصول على الخدمات العمومية مع توفير الوقت وتحسين الجودة ومن ثم تدنية التكاليف وتحقيق رضا المواطن والمؤسسات.

الاقتراحات: يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية:

- أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية نتيجة حتمية للتطورات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي وبالتالي يجب مواكبة هذه التطورات من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات.
- إعادة النظر في نمط تسيير القطاع العام من خلال الاستفادة من تجارب الدول التي نجحت في هذا المجال والاعتماد عليها في عملية عصرنة الخدمة العمومية مع الأخذ بعين الاعتبار محيطها وظروفها.
- عدم نقل التكنولوجيا المستوردة، والتجارب العالمية ومحاولة تطبيقها حرفيا لأن لكل مجتمع خصوصياته وما يصلح هناك ليس بالضرورة هو صالح هنا.
- تشجيع الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تعتبر الوسيلة الأساسية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

- الاستغلال الأمثل للتمويل المخصص لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مع دعم وتشجيع الإدارة بصفة عامة والمواطنين بصفة خاصة على استخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا.
- الاهتمام بالمورد البشري من خلال القيام بعمليات تحسيسية وتكثيف الدورات التدريبية للموظفين، مع ضرورة وضع برامج الرقابة على الموظفين وطرق استخدامهم لهذه لتكنولوجيا تفاديا للأعطاب الباهضة الثمن مع إعداد برامج للصيانة الدورية والمستمرة للتطبيقات المستخدمة.
- ضرورة تشجيع البحث والدراسات الخاصة في هذا المجال والتي من شأنها تعزيز استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع محاولة ترجمة نتائجها وتوصياتها إلى واقع عملي للاستفادة منها.
- استغلال شبكة الانترنت في العمليات الإدارية وكذا رفع وعى مستخدمي الانترنت لان الهدف ليس الشبكة في حد ذاتها بل المزايا التي تجنى من ورائها.
- ضرورة محاربة جميع أشكال البيروقراطية والفساد الإداري المتفشي على مستوى الإدارة العمومية.
- دعم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- الاهتمام بتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية.
- ضرورة وضع استراتيجية مناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر مع العمل على تنفيذها ومتابعتها وتقييمها بما يحقق الأهداف المنشودة.

أفاق الدراسة: اقترح الباحثة جملة من المواضيع ذات الصلة بدراستنا يمكن البحث فيها:

- الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر أفاق 2030.
- ميكانيزمات تحسين موقع الجزائر في التقارير التكنولوجية العالمية.

- مردودية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

- مخرجات العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية في الجزائر.

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية المستدامة.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثرها على المردودية الإدارة العمومية.

- دور الموارد البشرية في عصرنة الخدمة العمومية.

- واقع وآفاق الحكومة الذكية في الجزائر.

قائمة المراجع

الكتب:

1- أبو بكر محمود الهوش، دراسات في النظم وشبكات المعلومات، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، القاهرة، 2007.

2- أبو بكر محمود الهوش، مبروكة عمر محيرق، إدارة المعلومات، الطبعة الأولى، دار السحاب لنشر والتوزيع القاهرة، مصر، 2011.

3-إيمان عبد المحسن زكي،الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، منشوات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية،2009.

4- باية سيفون، الانترنت والصحافة الالكترونية (دراسة في طبيعة العلاقة والتأثير)، دار الخلدونية، الجزائر، 2016.

5- بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري (دارسة مقارنة بالفقه الإسلامي)، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2015.

6- بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، الطبعة الأولي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

7- جعفر حسن جاسم، مقدمة في الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان الأردن، 2013.

8- جمانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، الطبعة الأولي، دار الجزائرية للنشر والتوزيع والمنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، 2015.

9- حسن عماد مكاوى، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بدون طبعة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2000.

10- حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، ط ع، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان ،2009..

11- خالد أحمد فرحان المشهدائي، رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي ، مبادئ إدارة الأعمال، الطبعة العربية، دار الأيام للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن، 2014.

12-خالد ممدوح ابراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، بدون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.

13-خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار مكتبة الحامد لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.

14-ربحي مصطفي عليان، إيمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، 2015.

15-رنعيم ابراهيم الطاهر، الطريق نحو الحكومة الالكترونية-رؤية متكاملة-، الطبعة الأولي، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.

16-ريا أحمد الدباس، خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2012.

17- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2006.

18-سامية محمد جابر، نعمات أحمد عتمان، الاتصال والإعلام -تكنولوجيا المعلومات-، بدون طبعة، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003.

19- سامية محمد جابر، نعمان أحمد عثمان، الاتصال والإعلام تكنولوجيا المعلومات، بدون طبعة، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003.

20-سعد علي الحاج بكري، الحكومة الإلكترونية الذكية وآفاق المستقبل، ندوة النظم الخبيرة في مكافحة الحريق في المنشأت المدنية، كلية العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية.

21-سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

22-سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

23-سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولي، دار المناهج لنشر والتوزيع،، الأردن، عمان.

24-السعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013

25-سمير عبد الغني، تحليل وتصميم نظم المعلومات: بناء نظرية قواعد البيانات المحاسبية دليل بالمصطلحات المستخدمة في مجال معالجة البيانات، بدون طبعة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.

26-شادي محمود الطريفي، نظام موى سويدان، باسم حسن الفقير، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، 2018.

27-صفاء عبد الجبار الموسوعي، كاظم سعد الأعرجي، زينب هادي نعمة، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2017.

28-صفاء عبد الجبار الموسوي ، كاظم سعد الأعرجي ، زينب هادي نعمه، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان ،الأردن 2017.

29-صفاء عبد الجبار الموسوي، كاظم سعد الأعرجي، زينب هادي نعمة، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.

30-صفاء عبد الجبار الموسوي، كاظم سعد الأعرجي، زينب هادي نعمة، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.

31-صفوان المبيضين، الحكومة الإلكتونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

32-عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008.

33-عامر إبراهيم قنديلجي، علاه الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار السيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

34-عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، الطبعة الأولي، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

35-عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإليكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر العربي، الإسكندرية، 2006.

36- عبد الفنتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2008.

37- عزام أبو الحمام، الإعلام الثقافي جدليات وتحديات، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2015.

38- عصام حسن أحمد الديلمي، علي عبد الرحيم صالح، المعلوماتية والبحث العلمي، الطبعة الأولي، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2014.

39- عطاء الله احمد الحسبان، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013.

40- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.

41- علاء فرج الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولي، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.

42- على عبد الهادي مسلم، راوية حسن، السلوك والتطور التنظيمي-السلوك التنظيمي في ظل العولمة- الاتصال الالكتروني في عصر الانترنت- القيم والاتجاهات والرضا عن العمل- القوة والصراع عبر الثقافات، بدون طبعة، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية مصر،2015.

43- عنتر بن مرزق، حفيظي نور الدين، وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018.

44- غادة عبد المنعم موسى، أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دار المعرفة الجامعية، 2016.

45- غادة عبد المنعم موسى، أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دار المعرفة الجامعية، 2016.

46- غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2010.

47- فاطمة الزهراء طلحي، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية،الإسكندرية، مصر،2017.

48-فريد راغب النجار، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، الدار النشر الثقافية، الإسكندرية، مصر، 2007.

49-فريد كورتل، أمال يوب، تكنولوجيا المعلومات دورها في العمل الإداري والتسويقي، الطبعة الأولي، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2016.

50-فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

51-ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفي يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015

52-ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفي يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الاعصار العلمي، 2015.

53-محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي ، مصر، 2009.

54- محمد الفاتح حمدي، ياسين قرناني، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحدية الاستخدام والتأثير، الطبعة الأولى، مؤسسة الكنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.

55-محمد الفاتح محمود بشير، الإدارة المتقدمة ونظم تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية المصرية العربية، 2017.

56-محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.

57-محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، بدون طبعة، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

58-محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع عماذ الأردن، 2014.

59-محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2011.

60-مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، الطبعة الثالثة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015.

61-مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني الأسس وآفاق المستقبل، الطبعة الأولى، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.

62-مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني الأسس وآفاق المستقبل، الطبعة الأولى، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.

63-مزه شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.

64-مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق- إدارة بلا مكان- إدارة بلا زمان-إدارة بلا تنظيمات جامدة، بدون طبعة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، 2011.

65- ناصر دادي، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية – دراسة نظرية وتطبيقية-، دار المحمدية العامة، الجزائر.

66-نبيل على، نادية حجاي، الفجوة الرقمية رؤية عربية لمجتمع المعرفة، عالم المعرفة، 2005.

67- نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005.

68-نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية والعلمية، الطبعة الأولي، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.

69-نصار محمد الحلالمة، التجارة الإلكترونية في القانون، الطبعة الأولي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.

70-نضال محمود الرمحي، مرام يوسف السفاريني، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولي، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015.

71-هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العاضي، نظم إدارة المعلومات-منظور استراتيجي-، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

72-وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

المجلات العلمية:

1- أمال قلبازة، يوسفي رشيد، تحديات التنمية الاقتصادية والفجوة الرقمية في العالم العربي – دراسة مقارنة بين الدول المتقدمة والدول النامية، مجلة الإبداع، العدد 02، 2012.

2- بركنو نصيرة، الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد04، 2017.

3- بعلي حمزة، دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد11، 2017.

4- بغدادي باي عبد القادر، دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتفعيل الاتصال الداخلي في عصرنة المؤسسات مقاربة نظرية تحليلية، مجلة تنوير، العدد 07، 2018.

5- بلقاسم سعودي، الطاهر ميمون، عبد الصمد سعودي، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لتفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر "دراسة تطبيقية على متعاملي الهاتف"، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، المؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات الأعمال والاقتصاد المعرفي، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، عمان، يومي 26-28 مارس، 2019.

6- بلقرع فاطنة، العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 07، 2017.

7- بن أم السعد فتيحة، يحياوي نعيمة، دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد04، العدد 11، تشرين الثاني، 2014.

8- بن بوزة الصديق، بن زيان إيمان، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2000-2016، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 34، جوان، باتنة، 2016.

9- بن رجدال جوهر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة، مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد07، 2013.

10- بواشري أمينة، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017) المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، العدد11، 2018.

11- بوبكر صبرينة، خمايسية حفيظة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية،قطاع العدالة نموذجا، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد02،2019.

12- بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، 2017.

13- بوراس زهرة، بوشارب أحمد، مدى نجاعة العمل الإداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد 05، 2014.

14- بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية-دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية-، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، العدد 02 2020.

15- بومدين حسين، أوجامع إبراهيم، تعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين من أجل تحسين الخدمات المحلية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث، ديسمبر، 2013.

16- تقرورت محمد، حسان طاهر شريف، لكحل محمد، متطلبات تقليص الفجوة الرقمية في الدول العربية: حالة الجزائر، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 02، 2020.

17- توفيق رفاع، فائزة عدمان، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 03، 2019.

18- جفري مراد، معنصري مريم، الإدارة الإلكترونية بالمغرب بين الأبعاد الإستراتيجية ورهان التنمية، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، العدد الأول، 2019

19- جمال شعبان، الأرشيف الإداري الرقمي أساس الإدارة الإلكترونية، اعلم مجلة علمية محكمة، يناير، العدد، 16، 2016.

20- جمال كويحل، أبوبكر سناطور،دور المنصات الرقمية في دعم التعليم الجامعي عن بعد في ظل انتشار جائحة كوفيد19 منصة موودلmoodel جامعة سطيف 2-أنموذجا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة سطيف، المجلد 12، العدد01، 2021.

21- حططاش نشيدة، "جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية، تجربة حكومة دبي"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 03،2017.

22- حمدي باشا نادية، محاجبية نصيرة، عرض تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في إرساء حكومة الكترونية اتحادية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الثالث، 2013.

23- حميدي عبد الرزاق، ريحاني أمال، إدارة الجودة الإستراتيجية في المؤسسة الخدمية، مجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد01، 2018.

24- حيدوش عاشور، وعيل ميلود، أثر الموارد المالية النفطية على المتغيرات الاقتصادية الكلية للاقتصاد الجزائري، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات،جامعة ميلة،الجزائر، العدد05،2017.

25- خالد قاشي، لواج منير، جبلي حسيبة، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: فجوة النظرية والتطبيق مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد04، 2013.

26- خبابة علاء الدين، أثر البعد الإنساني للثقافة على تنفيذ الإستراتيجية في المؤسسة- دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الصناعية المتوسطة الجزائرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد07، العدد02، 2018.

27- خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة الكلية بغداد، للعلوم لاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

28- الرزقي كتاف، الإدارة الالكترونية وفعالية التنظيم في الإدارات العمومية الجزائرية، مجلة دراسات حول الجزائر والعالم، العدد 04، 2016.

29- رزيقة مخناش، الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 02، جوان 2020.

30- زان مريم، دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية: الانجازات والتحديات)، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12، 2018.

31- سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوي الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، 2018.

32- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2009.

33- سدي عمر، برادي أحمد، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق علمية، العدد03، 2019.

34- سعد الله رشيد، قاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي –دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة–، مجلة الإستراتيجية والتنمية، العدد06، 2020.

35- سناء بلقواس، التدريب كمدخل لتنمية أداء الموارد البشرية في المؤسسات العمومية الإدارية وتحسين الخدمات العمومية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد السابع، سبتمبر، 2015.

36- سهام معاش، مولود بوخرباش، عصرنة الخدمة العمومية للتحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر (أهم الانجازات)، الملتقي الدولي حول متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر على و التجارب الدولية، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، يومي 27/26 أفريل، 2017.

37- شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات 'عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد02، 2019.

38- صكوشي أحمد، مجدل الخنساء، ريادة الأعمال الإستراتيجية كأحد تطبيقات الإدارة المعاصرة –دراسة تحليلية لنموذج ريادة الأعمال الإستراتيجية، مجلة الإدارة للبحوث والدراسات، جامعة البليدة2، المجلد 8، العدد 01،2019.

39- صوفان العيد، بوركوة عبد المالك، تقييم الاستثمارات العامة في الجزائر ودورها في تحقيق ظاهرة تكامل الإنتاج، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة،جامعة ميلة، الجزائر، العدد01،2017.

40- طرشي محمد، يخلف صفية، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 03، 2018.

41- العالية مناد، مزريق عاشور، مدى مساهمة البرامج التنموية التي تبنتها الجزائر في تحقيق التنمية المستدامة بالإسقاط على الفترة من 2001إلى غاية 2019، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا،جامعة الشلف، الجزائر، العدد22، 2020.

42- عبد الجليل طواهير، جمال الهواري، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس NetQual دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد02، 2012.

43- عبد العالي حاحة، امال يعيش تمام، أثر الإهمال الوظيفي على أداء الخدمة بالمرافق العامة، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد الخامس عشر، سبتمبر، 2017.

44- عبد الوهاب برحال، علي دبي، دور التشارك المعرفي في تحقيق الأهداف الإستراتيجية- دراسة تطبيقية، مجلة حوليات بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد04، العدد02، العدد02، 2017.

45- العربي بوعمامة، رقاد حليمة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد09، 2014.

46- العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 10، 2012.

47- عماد بوقلاشي، عبد الحفيظ بنور، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة لعصرنة الإدارات العمومية في الجزائر- قطاع العدالة نموذجا-، مجلة المؤسسة، العدد 06، 2017.

48- غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جانفي، 2016.

49- فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، 2016.

50- كحل الراس سماح، شوايدية منية، دور الرقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 01، 2021.

51- لامية طالة، الإدارة الالكترونية وعصرنة الخدمة العمومية: خيار استراتيجي للإصلاح الإداري، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد02، 2020.

52- لجلط فواز، هني عامر، الحكومة الالكترونية المحلية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "مع الإشارة إلى تجربة إمارة دبي'، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، العدد الأول، 2019.

53- لعرج مجاهد نسيمة، طويطي مصطفي، إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية ".المحاولة الجزائرية'، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الثالث، جوان 2016.

54- لونيس نادية، الحكومة الذكية كاتجاه حديث لتطوير الخدمات الحكومية الالكترونية، مجلة الدراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، المجلد 06، العدد03، 2017.

55- مجلة الداخلية تنمية ولايات الجنوب الكبير: مكاسب استراتيجية ووتيرة تنموية تصاعدية ، العدد02، وحدة الطباعة الرويبة، 2018.

56- محمد بن اعراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، العد19، ديسمبر، 2014.

57- محمد زقون، زينب شطيبة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية- دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في مدينة وقلة- الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد03، 2013.

58- مزيتي فاتح، مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية، مجلة بيليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، 2019.

59- مسعود البلي، سارة أوجحيح، نحو رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر -قطاعي التعليم العالي والجماعات المحلية أنموذجا-، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد01، 2021.

60- المكي دراي، راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر –دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة- الداخلية والجماعات المحلية-، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17، 2018.

61- منال قدواح، مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 (بين النص والتطبيق)، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 47، 2017.

62- مهدي مراد، يحياوي نصيرة، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية- دراسة حالة بريد الجزائر-، الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد03، 2017.

63- مهدي مراد، يحياوي نصيرة، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية – دراسة حالة بريد الجزائر-، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 03، 2017.

64- نوال مغربلي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر: دراسة لمؤشرات وتشخيص للمعيقات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 12، 2018.

65- ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الالكترونية، مجلة المالية والأسواق، العدد02، 2015.

66- وصيف فائزة خير الدين، زهواني رضا، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية-دراسة حالة، مجلة معهد العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 3، المجلد23، العدد01، 2020.

67- ياحماوي عبد لله، سبل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة في الجزائر، مجلة القانون والمجتمع، العدد02، 2019.

68- يحياوي محمد، الإدارة الإلكترونية كآلية للارتقاء بالخدمة العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، العدد 02، 2019.

69- يحياوي نعيمة، لحسيني فاطمة الزهراء، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر،مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد13، ديسمبر، 2017.

الرسائل والاطروحات الجامعية

1- أحمد بن يوسف، دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2017.

2- باري عبد اللطيف، دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة دكتوراه، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014.

3- بلقيدم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير،جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013/2012.

4- بن عبد الله أسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية –دراسة مقارنة بين الجزار وفرنسا- اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، شعبة علوم اقتصادية، تخصص إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف1، 2018-2019.

5- صليحة رقاد، "تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : افاقه ومعوقاته – دراسة ميدانية بمؤسسة التعليم العالي للشرق الجزائري"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر ،2014/2013.

6- صونيا كيلاني، مساهمة في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية بتطبيق الإدارة الإستراتيجية-دراسة حالة مجمع صيدال، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسير المؤسسة، جامعة بسكرة ،2006-2007.

7- عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد الاتصالات في الجزائر)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006-2007.

8- العربي حجام، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية – آليات القضاء على معيقات البيروقراطية- دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2017-2018.

9- عطار نادية، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام- التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المالية العامة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان،2015/2014.

10- علوي هند، المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري: ولايات قسنطينة، عنابة، سطيف نموذجا، أطروحة دكتوراه، تخصص إعلام علمي وتقني، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008.

11- عماري على، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات -دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2017-2018.

12- لكحل محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018-2019.

13- مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين "دراسة حالة على برنامج برق بلس-غزة"، درجة الماجستيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، غزة، 2017.

الملتقيات:

1- بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقي الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13-14 مارس ،2012.

2- بوقلقول الهادي، مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية: طموحات كبيرة وإنجازات متواضعة، مداخلة مقدمة في إطار الملتقي الدولي الأول حول، متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في

الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول– كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، يومي 13–14 ماي، 2013.

3– عبد الجليل طواهير، عبد الغني بن حامد، أهمية التحول الإلكتروني للخدمات في تحسين أداء الإدارة العمومية التجربة التونسية نموذجا، المؤتمر الدولي، المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، يوم17–18، نوفمبر، 2015.

4– عبد السلم بريزة، مؤشرات حول الاقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقي الوطني الثالث، حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، يومي 23–24 أفريل، 2018

5– علام عثمان، واقع المناخ الاستثماري بالجزائر مع الإشارة لبرنامج الإنعاش الاقتصادي 2001–2014، الملتقى العربي الأول العقود الاقتصادية بين المشروعية والثبات التشريعي، أيام 25–28، يناير، شرم الشيخ، مصر، 2015.

6– علاوي عبد الفتاح، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير وظيفة إدارة الموارد البشرية في المنظمة، ملتقي دولي الثاني حول الأنظمة الرقمية والذكاء الاقتصادي، جامعة خميس مليانة، يومي 22–23 أفريل، 2014.

7– علي لطفي، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، بحث مقدم إلى الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية الذي تنظمه المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دبي، من 09 إلى 12 ديسمبر، 2007.

8– فاتح مجاهدي، الاقتصاد الرقمي ومتطلباته، ملتقي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، يومي 04–05 ديسمبر، 2007.

9– فاطمة الزهراء طلحي، بوفاس شريف، تكنولوجيا المعلومات والتعليم العالي في الجزائر، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الوطني الثاني حول، الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح، وقلة، الجزائر، يومي 05/06/، 2014.

10– قنيقة نورة، قرشوش أسماء، تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بين المعطى الواقعي والمنتظر علميا، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 04–05 مارس 2014.

11- محمد حداد، وهيبة عبد الرحيم، مؤشرات أداء الحكومة الالكترونية –حالة الجزائر–، الملتقي الدولي حول متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر على و التجارب الدولية، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، يومي 27/26 أفريل، 2017.

12- مراد مختاري، رزيقة بلطرش، الحسين شرعي، واقع الحكومة الإلكترونية على ضوء بعض التجارب الرائدة مع الإشارة إلى تجربة الجزائر، يوم دراسي ، حول تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العمومية وتقييم أداء المرفق العام، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس يوم 26أفريل، 2018.

13- هشام عامر، محمد خاوي، الفجوة الرقمية...قراءة في المفاهيم ومؤشرات القياس مع الإشارة لحالة الاقتصاد الجزائري، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقي العلمي الدولي حول: التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، يومي 12و13 نوفمبر 2017.

14- يدو محمد، بوعافية رشيد، انعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي، الملتقي العلمي الدولي الخامس الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13-14 مارس 2012.

تقارير:

1- أفاق الخدمات الحكومية في العالم العربي، سلسلة بحوث القمة الحكومية، فبراير 2014.

2- الإمارات العربية المتحدة، وزارة شون مجلس الوزراء، مكتب رئاسة مجلس الوزراء، دليل وضع السياسات.

3- برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، الدليل الإرشادي للتعاملات الحكومة المتنقلة، مارس، 2015.

4- تقارير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية: 2008-2010-2012-2014-2016-2018-2020.

5- تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مدرية الإحصاء الدراسات والاستشراف، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

6- دليل التواصل وتوعية المتعاملين، الإصدار الأول، 2016، حكومة أبو ظبي.

7- دليل تعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها، الإصدار الثاني 2016، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، إمارة أبو ظبي.

8- دليل توجيهي لصياغة وتنفيذ سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، الأمم المتحدة، نيويورك،2007.

9- لقاء الحكومة- الولاة، الاقتصاد المحلي عامل مشجع للتنمية الوطنية ، يومي 12 و 13 نوفمبر، 2016 قصر الأمم، نادي الصنوبر

10- مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS-2020.

11- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، الدليل الإرشادي للتعاملات الحكومية المتنقلة، مارس، 2015.

مواقع إلكترونية:

-https://interieur.gov.dz/index.php/ar

-https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files/BilanAr.pdf

-http://www.tunisie.gov.tn

-https://www.mtcen.gov.tn/index.php?id=219&L=1

-http://www.egov.ma

-http://www.maroc.ma/ar/content/

-https://www.finances.gov.ma-

https://www.government.ae/ar-AE/information-and-services/g2g-services/uae-e government-development-index-egdi

-www.mjustice.dz

-https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files/BilanAr.pdf

-https://services.mesrs.dz/e-learning/arabe/index_arab.php

-https://www.zoomtaqnia.com

المراجع باللغة الأجنبية:

1- Chokri ElFidha, Mohamed Hidi Charki, Le Role des TIC dans le Developpement de la Relation Client Application à la Relation Banque/Entreprise, La Revue des Sciences de Gestion Marketing, France, 2008.
2- Mehamed Chérif Belmihoub, Rapport sur Les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens, Cas de l'algérie ,Algérie ,Avril 2004.
3- Benlacheheb Hamza , chouchaoui Nassima , processus d'implémentation d'un governement électronique , séminaire international sur les exigence pour établir un gouvernement électronique en Algérie –étude des expérience des certain paye, Blida, le 13-14 Mai ,2013.
4- Jeffrey W.Seifert, Report for congress received through the CRS web ,a primer on E-government sectors , stages opportunities, and challenges of online governance, 28 January, 2003.
5- Alain c., Jean-Marc p, " Le management à l'épreuve des changement technologiques", paris, édition d'organisation, 2002.
6- Jean clade oulé, Techniques et moyens de gestion ,édition BPI, paris ,2000.
7- Jean Luc charron et sabine separi, organisation et gestion de l'entreprise , 2éme édiction, dunod,paris, 2001.