



جامعة الجيلاي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



الموضوع:

تطبيقات الحكومة الالكترونية في قطاع البريد دراسة حالة بمكتب بريد العطاف

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات.

- إشراف الأستاذ:
• جمال بوزيان رحماني

- إعداد الطلبة:
• محمد عزاز
• مصطفى عياد

تاريخ المناقشة : 2020/06/28

❖ أعضاء لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	سعيد طيب	أستاذ محاضر " أ "	جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة	رئيساً
02	بوزيان رحماني جمال	أستاذ محاضر " أ "		مشرف و مقرراً
03	بوكدرون يوسف	أستاذ محاضر " أ "		ممتحناً

السنة الجامعية: 2020/2019



جامعة الجبلاي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



الموضوع:

تطبيقات الحكومة الالكترونية في قطاع البريد دراسة حالة بمكتب بريد العطاف

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات.

- إشراف الأستاذ:
• جمال بوزيان رحماني

- إعداد الطلبة:
• محمد عزاز
• مصطفى عياد

تاريخ المناقشة : 2020/06/28

❖ أعضاء لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	سعيد طيب	أستاذ محاضر " أ "	جامعة الجبلاي بونعامة بخميس مليانة	رئيساً
02	بوزيان رحماني جمال	أستاذ محاضر " أ "		مشرف و مقرراً
03	بوكدرون يوسف	أستاذ محاضر " أ "		ممتحناً

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر و عرفان

الحمد لله الواحد لا من قلة، وموجود لا من علة بالبر معروف
وبالإحسان موصوف القائم بلا عمد، والدائم بلا أمد، الحمد لله حمدا كثيرا وسبحان
الله بكرة وأصيلا والصلاة والسلام على سيدنا محمد الأمين، الذي علم المعلمين
والفقير الذي بعث الأمل في نفوس اليائسين وبعد :

إنه لمن دواعي الاعتراف بالجميل أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من
أعانني أو شجعني أو أرشدني أو خط لي طريقا أقتبس به من بحر العلوم والمعرفة
وأخص بالذكر :

أستاذي الفاضل بوزيان رحمانى جمال الذي أتشرف بتأطيره لي وتوجيهه الدائم
لإتمام هذه المذكرة وكذا جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير بجامعة خميس مليانة خاصة قسم العلوم التجارية وإلى استاذي ومدير كليتي
السابق البروفيسور بن عناية جلول، الذي اعطاني شحنة وشجعني لأكمل دراستي،
كما لا أنسى صديقي في العمل حمادوش العربي، الذي ساعدني وشجعني لمواصلة
الدراسة.

عزاز محمد

إهداء

إلى روح المصطفى محمد صلى الله عليه وسلم خير المعلمين، إلى الشمعة التي تضيء لي طريق نجاحي وإلى من غمرتني بعطفها طول حياتي إلى أعلى و أعظم أم " والدتي الغالية " إلى الذي لم يبخل عليا يوما بشيء ... إلى الذي سعى من أجل وقوفي بسلام " إلى

والدي الكريم "

إلى الضوء الذي بعث الأمل والإصرار في نفسي، إلى القلب الصاد و الحب الدافئ الذي علمني لا معنى للحياة دون عزيمة وقوة الإرادة زوجتي العزيزة إلى الشموع والزهور التي داعبت تفاصيل حياتي كما يداعب النسيم أوراقها و بعثت ألوانها في نفسي متعة أمل وسط زحمة الآخرين في هذه الحياة " إخواتي و أخواتي "

إلى فلذات كبدي نور عيني ابنتي حبيبتي " أروى "

إلى أصدقائي في العمل

إلى أصدقائي الذين عرفتهم بولاية النعمة

إلى كل من أعرفهم من قريب أو بعيد و نسى أن يذكرهم قلمي

عزاز محمد



شكر و عرفان

نحمد المولى العزيز حمدا يليق بعظمته وعلو مقامه أن أحاطنا بعونه
وهده فيسر لنا أمرنا ووفقنا لإتجاز هذا العمل، وبعد:

من الصعب اختزال كلمات الشكر في سطور لأنها تشعرنا بمدى قصورها وعدم
إيفائها حق صانعيها. في البداية يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر و التقدير
والسلام و الأمان والصحة والعافية إلى من كانا الأساس في انجازي لهذا العمل
بدعواتهما ورضائهما وإمدادهما لي بالخير والبركة أُمي الغالية، كما أشكر من كانا
سندا لي في كل خطوة أخطيها بحياتي ودراستي و بانجازي لهذا العمل أخواتي
الأعزاء. كما أتقدم بالشكر إلى الأستاذ المشرف بوزيان رحماني جمال جزاه الله كل
خير وبركة وأدامه بفعل الخير ومساعدة الطلبة في مسيرتهم الدراسية وكذلك
إلى الأساتذة الكرام بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة
خميس مليانة خاصة قسم العلوم التجارية .

عياد مصطفى

إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى: إلى فخري و عزتي و بلسم حياتي إلى أملي
إلى رمز الحب والعطاء إليك يا من تحت قدميك الجنة، حبيبة قلبي أمي الغالية حفظك الله
وبسمتي و أدامك تاجا فوق رأسي إلى أبي رحمة الله عليه و اسكنه فسح جناته .
إلى الذين يفوح عطرهم إخلاصا و حبا و عطاء جميع إخوتي. إلى من كان سندا لي طوال مسيرتي
الدراسية.

إلى من كان مشرفا على مذكرتي و مشجعا لعملي الأستاذ بوزيان رحماني جمال
إلى أصدقائي في العمل
إلى كل من أعرفهم من قريب أو بعيد و نسى أن يذكرهم قلمي

عياد مصطفى



الملخص

تهدف هذه الدراسة في معالجة موضوع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في قطاع بريد الجزائر من خلال تبيان الإطار المفاهيمي لكل منهما، والتركيز على دور الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية جديدة إنتهجتها الجزائر لتحسين أداء المؤسسات الحكومية وترشيد خدماتها، مع الوقوف على الوسائل التي سخرتها الحكومة الجزائرية لإنجاح هذا المشروع والتحديات التي واجهتها أثناء عملية التنفيذ ، إلى جانب التطرق للخدمات الإلكترونية للحكومة الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر ومدى فعاليتها في تلبية حاجيات زبائنها، و يتعلق الأمر بالخدمات الإلكترونية التالية : البطاقة الذهبية، خدمة البريد السريع (EMS) - التحويل من حساب مالي إلى حساب آخر رصيدي - تسديد مختلف الفواتير، الحوالات الإلكترونية للأموال بريدي موب، الموزع الآلي ، جهاز الدفع الإلكتروني TPE - كشف عمليات الحساب الجاري، تعبأة مختلف الشرائح للمتعاملين الإقتصاديين للهاتف النقال بالجزائر فليكسي التحويلات المالية الدولية تراسمايل و سمارت فيستا

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدمي، أنشئت سنة 2002 امتدادا لبرنامج إصلاح قطاع البريد والمواصلات، الذي تم بموجب القانون رقم 2000/03 المؤرخ في 05 اوت 2000، والرامي إلى عصرنه قطاع وتنويع الخدمات، حيث يقوم هذا القانون على فصل قطاع البريد عن قطاع الإتصالات.

الكلمة المفتاحية: اخدمات الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، مؤسسة بريد الجزائر.

الملخص باللغة الأجنبية:

This study aims to address the issue of e-government applications in the Algerian postal sector by clarifying the conceptual framework for each of them, and focusing on the role of e-government as a new strategy adopted by Algeria to improve the performance of government institutions and rationalize their services, while identifying the means used by the Algerian government to make this project a success and the challenges faced during the implementation process, as well as addressing the electronic services of e-government provided by The E-Government Corporation provided by The Algerian Post Corporation and its effectiveness in meeting the needs of its customers, and related to the following electronic services. : Gold Card, Courier Service (EMS) - Transfer from one financial account to another credit account - payment of various bills, electronic transfers of funds Brady Mob, automated distributor, electronic payment device TPE - current account statement, filling various segments for mobile economic customers in Algeria Flexi, international financial transfers Trasmal and Vista Smart

The Algerian Post Corporation is a public institution of a service nature, established in 2002 as an extension of the postal and transport sector reform program, which law No. 2000/03 of August 05, 2000, the law aims to modernize the service sector and diversify services, which is based on the separation of the postal sector from the telecommunications sector.

قائمة الجداول والأساليب

أ - فهرس الجداول :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مقارنة بين مزايا الحكومة التقليدية ومزايا الحكومة الالكترونية	51-50
02	عدد العمليات و المبالغ التي تم سحبها بواسطة GAB خلال سنة 2019 (بالأشهر)	83
03	عدد العمليات و المبالغ التي تم سحبها بواسطة GAB خلال سنة 2019 (بالأيام)	85

أ - فهرس الاشكال :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أقسام الحكومة الالكترونية	31
02	مراحل تنفيذ وتطوير الحكومة الإلكترونية	44
03	نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة والأعمال والمواطنين	47
04	الهيكل التنظيمي لبريد العطف	70
05	منحنى يبين عدد العمليات و المبالغ التي تم سحبها بواسطة GAB خلال سنة 2019 (بالأشهر)	83

قائمة المحتويات

« الفهارس »

الفهرس

الصفحة	العنوان
02-01	الشكر وعرهان
04-03	إهداء
05	المخلص
07	قائمة الجداول والأشكال
10-09	الفهرس
15-12	مقدمة
47 - 01	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية
03	المبحث الأول : ماهية الحكومة الإلكترونية
03	المطلب الأول : تعريف و مفهوم الحكومة الإلكترونية
08	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الحكومة الإلكترونية
13	المطلب الثالث : عناصر الحكومة الإلكترونية
15	المطلب الرابع: خصائص و أقسام الحكومة الإلكترونية
18	المطلب الخامس أنواع الحكومة الإلكترونية
19	المبحث الثاني: التحول للحكومة الإلكترونية
19	المطلب الأول: مبادئ وركائز الحكومة الإلكترونية
21	المطلب الثاني: متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية و الصعوبات التي تواجه البناء
26	المطلب الثالث: مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية
30	المطلب الرابع: مجالات و محتوى نطاق الحكومة الإلكترونية
34	المطلب الخامس: مزايا و عيوب الحكومة الإلكترونية
39	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
39	المطلب الأول: الدراسات الوطنية (العربية)

44	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
46	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
77-48	الفصل الثاني: الخدمات الالكترونية في قطاع البريد - دراسة حالة مكتب العطاف -
50	المبحث الأول: بطاقة تعريفية لمؤسسة بريد الجزائر - مكتب العطاف -
50	المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر
52	المطلب الثاني: مهام مؤسسة بريد الجزائر
53	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
57	المبحث الثاني: تطبيقات الحكومة الالكترونية في مكتب العطاف
57	المطلب الأول: أهم تطبيقات الحكومة الالكترونية في مكتب العطاف
65	المطلب الثاني: مزايا وعيوب التطبيقات الالكترونية
66	المطلب الثالث: أهم النتائج المتوصل إليها في التطبيقات الإلكترونية
77-74	الخاتمة
	قائمة المراجع و المصادر
	الملاحق

مفصلة

شهدت السنوات الأخيرة ثورة عالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصبحت هذه الأخيرة مرتبطة بتطور المجتمعات، لأن التكنولوجيا تعد الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطوراً فهي تساهم في بناء مجتمع يتوافق ويتكيف مع موجة التغيرات في هذا مجال.

قد أدى ذلك إلى ظهور نموذج جديد للهواتف الالكترونية كنموذج بديل للحكومة التقليدية فيما يتعلق بالخدمات التي تستهدف الجمهور وتبسيط المعاملات والإجراءات المعقدة اليومية واستجابة لرغبات الناس للحصول على خدمات أسهل وأسرع تواكب العصر الذي نعيشه أصبحت الحكومة الالكترونية مشروع هاجس كل الدول لأنها بشكل عام تتجه نحو تغيير مفاهيم واساليب تنفيذ الأعمال وطرق تقديم الخدمات العامة للمواطنين وتطويرها وتحسينها لخلق للتواصل بين المؤسسات والحكومات والشركات والمواطنين مع الإيرادات الحكومية عن بعد وفي أي مكان وزمان مما يخفف البيروقراطية ويحسن أداء فعاليتها.

إن تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية داخل مؤسسات الدولة يساهم بشكل كبير في توحيد الشبكة العنكبوتية بشبكة موحدة ومعاملات الكترونية من خلال تقديم الخدمات العامة لكافة المواطنين عبر الوسائل الالكترونية الحديثة.

إن الدور الذي يلعبه قطاع البريد في تطوير البلدان والشعوب وازدهارها الاقتصادي ورفيها الاجتماعي هو دور يقرب بين المسافات ويسهل الخدمات للمجتمع على غرار تسديد مختلف الفواتير وتحويل الاموال من حساب الى آخر، ويضمن للوطن علاقات دائمة سواء داخلية أو خارجية، وهذا ما جعل الدول توجه اهتماماتها الأولى إلى هذا القطاع والاعتناء به حتى يضطلع بالرسالة المنوطة به، و في نفس الوقت ويعد قطاع البريد من بين أهم القطاعات التي تتأثر الجودة فيه باهتمام المجتمع ككل، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين والنمو الاقتصادي والاجتماعي.

أبرزت الحكومة الإلكترونية تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية وعلى شكلها و وظائفها بما فيها الخدمة العمومية، حيث إنتقلت من الشكل التقليدي المباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية، التي تقلصت بفضلها المسافات والزمن وتطورت نوعية الخدمة العامة وجودتها، وبرز ضمنها النموذج الرشيد للخدمات مختلف قطاعات الحكومة، وعليه وفي ضوء تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تشهدها مؤسسات الخدمة العمومية في الجزائر.

الإشكالية :

ولدراسة هذا الموضوع تم بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: فيما تتمثل خدمات الحكومة الإلكترونية في قطاع البريد وما مدى فعاليتها في تلبية حاجيات زبائنها ؟

الأسئلة الفرعية

على ضوء إشكالية الدراسة يمكن طرح الأسئلة التالية:

- ما المقصود بالحكومة الإلكترونية؟
- ما واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مؤسسة بريد الجزائر؟
- هل تحسين الخدمة و امتلاك التقنية يضمن بقاء المؤسسة و تطويرها؟

فرضيات الدراسة

✓ نقصد بالحكومة الإلكترونية استخدام الهيئات الحكومية لنظم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لتعزيز الوصول إلى الخدمات من قبل المواطنين لبناء علاقات أفضل بين الحكومة والجمهور وجعل التفاعل معه أكثر سلاسة وسهولة و اكثر فاعلية.

✓ تم تطبيق برامج شاملة في مؤسسة بريد الجزائر، وذلك عن طريق التنظيم (الهيكل التنظيمي)، بيئة العمل...الخ، مع تقديم خدمات أفضل وأحسن في إطار المواصفات العالمية هذا من اجل المنافسة خاصة بعد انفتاح السوق الجزائرية والوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها، نذكر بعض الخدمات الالكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر (البطاقة الذهبية- خدمة البريد السريع (EMS) - التحويل من حساب مالي إلى حساب آخر- رصيدي - تسديد مختلف الفواتير- الحوالات الالكترونية للاموال بريدي موب - الموزع الآلي - جهاز الدفع الالكتروني TPE - كشف عمليات الحساب الجاري- تعبأة مختلف الشرائح للمتعاملين الاقتصاديين للهاتف النقال بالجزائر فليكسي- التحويلات المالية الدولية تراسمايل و سمارت فيستا -).

✓ إن معظم المؤسسات الاقتصادية تعتبر النظام القانوني لأداء عملها هو ذلك العنصر الفعال الذي يوفر لها سبب التطور والنمو من حيث الجانب التقني وتعتبر أن الحصول على وسائل إنتاج بدرجة عالية من التقنية يمكنها أن توفر خدمة أحسن لزبائنها، لا يمكن بناء استراتيجيات المؤسسات دون الاهتمام بنظام قانوني وهيكلية يتماشى والمعايير الدولية الشاملة التي يؤثر في تحسين وتطوير الخدمة وتنفيذ استراتيجيات المؤسسة.

مبررات اختيار الدراسة:

اختيارنا للموضوع يرجع إلى أن الحكومة الإلكترونية تعد واقعا حتميا لذا يجب دراسته، بالإضافة إلى أنه حديث الساعة في عصر العولمة و التطور التكنولوجي، وزيادة على ذلك هو موضوع جديد يخرج العمل الأكاديمي السابق من روتين إعادة المواضيع القديمة، أي مواكبة التطورات في إطار جامعي يدخل في البحث والتطوير العلمي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تقديم إطار نظري عن مفهوم الحكومة الإلكترونية وكل ما يتعلق بها وإبراز أهمية تطبيقها والتأكيد على مردودها من حيث الوقت، والتعرف على الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع بريد الجزائر، و كيفية استقبالها و استعمالها لدي المواطنين .

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في التأكيد على أهمية مشروع الحكومة الإلكترونية وكذا المزايا التي تحققها من خلال تقديم خدمات متطورة للمستفيدين تتسم بالجودة والسرعة وبأقل التكاليف في قطاع بريد الجزائر ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للإحاطة بمختلف جوانب موضوع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في قطاع بريد الجزائر وأخذ مكتب بريد بلدية العطاف ولاية عين الدفلى كنموذج، و التوصل الى نتائج و توصيات بهذا الشأن يمكن الاستفادة منها مستقبلا .

حدود البحث:

تكمن حدود هذه الدراسة التي تعالج موضوع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في قطاع البريد في إطار الزماني أنها تركز على الفترة الممتدة من سنة 2000، بإعتبارها سنة بداية فترة الإصلاحات الكبرى التي باشرتها الجزائر في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، و الهادفة إلى بناء مجتمع المعرفة كعصرنة بعض القطاعات على غرار قطاع العدالة والمنظومة التربوية، وفي سنة 2003 باشرت في إصلاح مؤسسة بريد الجزائر بموجب قانون قطاع البريد والمواصلات، أراد المشرع بهذه الإصلاحات أن يلحق بركب دول الجوار وقبلها الدول الأوروبية والصناعية عموما، والتي سبقت إلى تحرير قطاع البريد من التسيير الإداري البيروقراطي باتجاه الفعالية والمنافسة، و ابرزها فصل النشاطين البريد والاتصالات عن بعضهما وتحويلهما من التسيير الإداري إلى التسيير التجاري، ثم إنطلاق مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" كعينة لتبني هذه الإصلاحات وصولا إلى يومنا هذا، أما الإطار المكاني ركزت دراستنا على مستوى جزئي من الدولة الجزائرية على مستوى مكتب بريد

العطاف ولاية عين الدفلى، لاجراء الدراسة التطبيقية فيها ومعرفة جميع الخدمات الالكترونية التي يقدمها قطاع بريد الجزائر عامة ومكتب بريد العطاف خاصة .

المنهج المتبع:

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي

صعوبات البحث:

بشكل عام، تتمحور صعوبات البحث في:

- الازمة الصحية التي أصابة العالم عامة و الجزائر خاصة بسبب وباء كورونا COVI 19، على اثرها قامت سلطات البلاد بإجراءات احترازية ووقائية والتي من خلالها تم غلق جميع المؤسسات الجامعية بما فيها المكتبات والمكتبات الخاصة منذ شهر مارس إلى غاية يومنا هذا للحد من تفشي هذا الوباء، وهو مشكلتنا في البحث عن المراجع والمصادر للتزود بجميع المعلومات الخاصة ببحثنا.
- حداثة المفهوم وقلة المراجع التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية بالجزائر.
- ندرة المراجع التي تطرقت مباشرة للعلاقة بين الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية.
- اعتمدنا في دراسة الموضوع بعض الدراسات السابقة للموضوع.

هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام بكل حيثيات الدراسة اعتمدنا على خطة تتكون من فصلين كآلآتي: الفصل الأول للدراسة تضمن الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية مكون من ثلاث مباحث، المبحث الأول ماهية الحكومة الإلكترونية بخمسة مطالب: التعريف، الأهمية، الأهداف ، العناصر الأقسام والخصائص و الانواع، فيما خصصنا المبحث الثاني التحول للحكومة الإلكترونية مقسم لخمسة مطالب وهي المبادئ والركائز،المتطلبات،المراحل المجالات، المزايا والعيوب، المبحث الثالث تطرقنا فيه إلى الدراسات السابقة.

أما بالنسبة للفصل الثاني فتم تخصيصه للجزء الثاني من الدراسة المتعلق بالخدمات الالكترونية للحكومة الالكترونية في قطاع بريد الجزائر متضمنا مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى بطاقة تعريفية لمؤسسة بريد الجزائر - مكتب العطاف من خلال ثلاث مطالب أبرزنا فيها التعريف، المهام و الهيكل التنظيمي للمؤسسة المبحث الثاني تمحور حول تطبيقات الحكومة الالكترونية في مكتب العطاف بثلاث مطالب ذكرنا فيها أهم تطبيقات الحكومة الالكترونية، مزايا وعيوب التطبيقات الالكترونية، وأهم النتائج المتوصل إليها في تطبيقات الحكومة الالكترونية.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

يعيش العالم في هذه الفترة ثورة علمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعرفة أدت إلى ظهور أساليب وأدوات وطرق وتقنيات جديدة في كل المجالات وبالأخص مجال الإدارة ووظائفها، حيث أن معظم الدول وعلى اختلاف درجة تقدمها تعمل على الانتقال إلى التعاملات غير التقليدية في جميع مناحي الحياة، وقد تحقق هذا الحلم من خلال ابتكار تجهيزات ووسائل تستخدم مجموعة من البرامج العالية التقنية والمتخصصة، مكنها من انجاز كثير من الأعمال الإدارية والمالية والمصرفية الكترونياً، وجسدت عصراً جديداً من التعاملات الإلكترونية عبر الشبكات المختلفة سواء الإنترنت أو شبكات العمل الداخلية في الدول والشبكات الخاصة .

وهناك سعي حثيث من قبل كثير من الدول إلى رقمنة أعمالها الحكومية، من خلال فتح بوابات الكترونية تفاعلية تضم كل الوزارات والمؤسسات التابعة لها تقدم من خلالها خدماتها وتعرض كافة البيانات والمعلومات الخاصة بتلك المؤسسات، عبر تلك المواقع للاستفادة منها من قبل المواطنين، وأدى هذا التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والمعرفة إلى إعادة النظر في الأداء الحكومي ووظائفه التقليدية والخدمات التي تقدمها كإستراتيجية جديدة لأداء الأعمال وتقديم الخدمات عبر شبكات وأنظمة المعلومات، التي تساعد على تحقيق الهدف والرغبة في إصلاح الأداء العام، وكذا إصلاح الإجراءات والعمليات والوظائف في كل مؤسسات الدولة، وعرض كل المعلومات والخدمات عبر موقع خاص بالحكومة على شبكة الإنترنت، وتحقيق الشفافية في إدارة الأعمال الحكومية، وذلك تحت مسمى الحكومة الإلكترونية التي سوف يتم تناولها من خلال المباحث الآتية:

المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثاني: التحول للحكومة الإلكترونية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية.

يعد مصطلح الحكومة الإلكترونية " Electronic Government " من المفاهيم الجديدة المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات و لاتصال، والتي أثرت بشكل كبير على قطاع الحكومة وأدائه داخل المؤسسات، فقد تبين أن المعلومات و الاتصال التي أثرت بشكل كبير على القطاع الحكومي وأدائه داخل المؤسسات، فقد تبين أن تطبيق الحكومة الإلكترونية ساهم في زيادة القدرة على عمليات البحث عن المعلومات وتسهيل عمليات الاتصال وزيادة التنسيق بين مختلف الأنشطة والمستويات الحكومية .

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية.

أولاً : نشأة الحكومة الإلكترونية: بدأت تجربة الحكومة الإلكترونية في أواسط الثمانينات في الدول الإسكندنافية و تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز و أطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (Electronic Villages) ويعد "لارس Lars" من جامعة أودونيس Aodneiss في الدنمارك رائد هذه التجربة و سماها مراكز الخدمة عن بعد ومن راود المشروع مايكل دل Dill صاب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.¹

أما المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر بالإسنادة من التجربة الدنماركية وبدأ المشروع فعلياً عام 1991، وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة المشاريع وقد تبني مجلس لندن مشروع " بونتيل الإتصالات البعيدة التقنية " الذي أكد علي جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد والوصول عن بعد لقواعد المعلومات.

بالنسبة في الولايات المتحدة الأمريكية هي فكرة نادى بها آل جور (Ibert Arnold "Al" Gore) وهو نائب رئيس الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس بيل كلينتون في الفترة ما بين 1993 وحتى عام 2001، وقد أراد آل جور بفكرة عمل الحكومة الإلكترونية ربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة ومؤسساتها والحصول على الخدمات الحكومية المختلفة بشكل ألي منظم و أيضا لتبسيط عمل الحكومة ذاتها وتختلف العبء عنها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات.²

¹ مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2009، ص 20.

² محمد مدحت محمد، الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، 2016 ، ص 23.

كما بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على إدارتها أواخر سنة 1995، لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا، في شهر مارس من سنة 2001.¹

ثانيا - مفهوم الحكومة الإلكترونية:

نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر على أداء وفعالية الحكومة الإلكترونية في كل دولة فإنه لا يوجد تعريف محدد لهذا المصطلح حتى الآن، ولذا نجد الكثير من التعريفات التي قيلت عن الحكومة الإلكترونية خلال السنوات الماضية، من هذه التعريفات على سبيل المثال:²

تعريف منظمة الامم المتحدة (2002): الحكومة الإلكترونية تتمثل في استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطن .

تعرف منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) (2003): الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت للوصول إلى حكومات أفضل.

تعريف منظمة البنك الدولي: الحكومة الإلكترونية مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيها تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من خلال المعلومات بها يدعم كافة النظم الاجرائية الحكومية و القضاء على الفساد.

كما تم تعريفها بأنها " الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثابتة التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة".³

وتعرف أيضا على: أنها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف إجتماعية وإقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية وإنجاز الأعمال والخدمات الحكومية بين الجهات

¹ سمية بومروان، الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية دراسة مقارنة، مكتبة القانون و الاقتصاد المملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى، 2014، ص13.

² محمد مدحت محمد، مرجع سابق، ص 26.

³ سمية بومروان، مرجع سابق، ص19.

المختلفة مثل العلاقة بين الحكومة والحكومة العلاقة بين الحكومة والأفراد، وبين الحكومة والشركات، والعلاقة بين الحكومة والموظف.¹

وفي حقيقة الأمر إنّ مصطلح الحكومة الإلكترونية مركب من كلمتين هما: الحكومة والإلكترونية وإعطاء تعريف واضح ومفصل لهذا المفهوم لا بد من تحديد معنى هاتين الكلمتين:

1- الحكومة "Government": يستخدم مصطلح الحكومة للدلالة علي معنيين هما.²

أولاً - الحكومة بالمعني الواسع : يقصد بها جميع الهيئات المسيرة لنظام الحكم في الدولة و بهذا ينصرف معنى الحكومة إلي السلطات العامة في الدولة أي السلطة التشريعية التي يناط بها سن القوانين، والسلطة التنفيذية التي تتولى وضع هاته القوانين موضع التنفيذ والسلطة القضائية التي تتولي تطبيق هذه القوانين علي ما يطرح عليها من منازعات.

ثانياً - الحكومة بالمعني الضيق : يستعمل للدلالة علي السلطة التنفيذية وحدها، أي السلطة القائمة علي تنفيذ القوانين و تسيير و إدارة المرافق العامة ، بمعني للدلالة علي الوزارات بوصفها الأداة المحركة للسلطة التنفيذية و القائمة علي تنفيذ سياساتها العامة.

2-الإلكترونية "Electronic": تعني كل ما يتصل بالتكنولوجيا الحديثة ويكون ذات قدرات كهربائية أو رقمية أو مغناطيسية، أو لاسلكية، أو بصرية، أو كهرومغناطيسية، أو ضوئية، أو ما شابه ذلك الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد وإتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي.³

¹ سلمان جمال داود، اقتصاد المعرفة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 120.

² حجازي عبد الفتاح بيومي، الحكومة الإلكترونية و نظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص 17.

³ أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية علي مؤسسة الأعمال، مجلة الباحث، العدد السابع، 2009-2012 ص 288.

من خلال كل التعريفات السابقة للحكومة الإلكترونية نستنتج ما يلي:¹

- ✓ ترتبط الحكومة الإلكترونية بالإدارة العامة و المؤسسات الحكومية و القطاع الخاص.
- ✓ تعتمد الحكومة الإلكترونية على التقنية الرقمية (تكنولوجيا الإعلام و الاتصال).
- ✓ تعتمد الحكومة الإلكترونية على المعلومات كمورد أساسي لها.
- ✓ تقوم الحكومة الإلكترونية على التعاون مع جميع الأطراف، المؤسسات الحكومية و قطاع الأعمال و منظمات المجتمع المدني و المواطنين.
- ✓ الحكومة الإلكترونية موجودة في بيئة افتراضية رقمية تظهر نتائجها من خلال مخرجاتها.

مما سبق يمكن استخلاص مفهوم الحكومة الإلكترونية على أنها:

عبارة عن مجموع الخدمات المقدمة إلكترونياً من وإلى الحكومة، إلى قطاعات الأعمال وإلى الأفراد المواطنين في بيئة تعتمد على تكنولوجيات المعلومات و الاتصال و شبكات المعلومات، بحيث تعمل الحكومة فيها على تسيير و تحسين هذه الخدمات و الأخذ بعين الاعتبار حاجات و متطلبات المواطنين من خلال التكنولوجيا المستخدمة من أجل زيادة كفاءة و فعالية ما تقدمه، مع ضمان سرية و أمن المعلومات، مما يعطي المواطنين فرصة أفضل للمشاركة بأرائهم و مقترحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة.

ولم تغب الدول العربية عن هذا الركب فهناك عدة تجارب، فعلي سبيل المثال مشروع حكومة دبي الإلكترونية عام 2001، وكذلك جمهورية مصر العربية عام 2004، و المملكة الأردنية الهاشمية عام 2006 بالإضافة إلى العديد من التجارب العربية التي حققت بعض النجاح مقارنة مع معدلات نجاح التجارب علي الصعيد العالمي².

إن الجزائر وكي دولة أخرى تسعى إلى الإهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، و يظهر هذا جلياً من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولي بعد التحول الإقتصادي الذي عرفته البلاد و إعادة هيالة المؤسسات في التسعينات، و لاسيما قطاع البريد و المواصلات، حيث ركزت جهود الإصلاح في الجزائر منذ سنة 2000، على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال لتطبق الجزائر بعد ذلك مبادرتها

¹ والحين محي الدين، والي ابراهيم، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لتحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية سيدي لخضر) مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة، سنة 2015، ص 04.

² المختن عبيد صالح حسن، الحكومة الإلكترونية في مجال خدمات المرور دراسة تطبيقية علي إمارة الشارقة، مركز بحوث الشرطة الإمارات العربية المتحدة، 2013، ص 79.

لإلكترونية سنة 2008 تحت إسم " الجزائر الإلكترونية (2009 - 2013) بحيث أدى التحول الإقتصادي في الجزائر إلى فتح آفاق كبرى للاستثمار والبحث عن بدائل جديدة خارج تصدير المحروقات، كما أن اتساع مساحة الجزائر وزيادة عدد سكانها يطرح بعض الصعوبات تتعلق بصعوبة توصيل الخدمات إلى بعض المناطق وقضايا أخرى تتعلق بانتشار الفساد الإداري والبيروقراطي وغيره كل هذا جعل الجزائر تفكر في تبني مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يساعدها في فتح آفاق جديدة للاقتصاد الوطني وتوفير الخدمات للمواطنين بأسرع وقت ممكن.¹

عرف هذا المشروع باستراتيجية الجزائر سنة 2013 بغرض تحديد الاهداف المبرجة وضبط الاعمال الواجب تنفيذها، ويرتكز هذا المخطط على 13 محورا رئيسا مع تحديد أهدافه الرئيسية الخاصة والمسطرة وتتمثل هذه المحاور الآتية²:

- ✓ 01- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في الإدارة العمومية.
- ✓ 02- تسريع إستعمال تكنولوجيايات الإعلام والإتصال في الشركات.
- ✓ 03- تطوير آليات وإجراءات تحفيزية تمكن المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الإعلام والإتصال.
- ✓ 04- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.
- ✓ 05- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- ✓ 06- تطوير الكفاءات البشرية.
- ✓ 07- تدعيم البحث، التطوير والابتكار.
- ✓ 08- ضبط مستوى الاطار القانوني الوطني.
- ✓ 09- الاعلام والاتصال.
- ✓ 10- تثمين التعاون الدولي.
- ✓ 11- آليات التقييم والمتابعة.
- ✓ 12- إجراءات تنظيمية.
- ✓ 13- الموارد المالية .

¹ زينب حوادسي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة، 2014، ص31.

² خطاب ابتسام، غياط شريف، توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11، العدد 02، الجزائر، سنة 2018، ص 346

وبالرجوع إلى وثيقة مشروع الجزائر الالكترونية يتبين لنا من خلال هذه الوثيقة مجموعة من الأهداف الرئيسية بالامكان حصرها¹:

- ✓ ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن وأن تكون متاحة للجميع .
- ✓ 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 مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة، وكذلك تحقيق السيادة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الادارة من المواطن.
- ✓ القضاء على معاناة المواطن من جوانب الحياة اليومية.

على الرغم من السعي الكبير للجزائر من أجل انجاح مشروع الحكومة الالكترونية، لتعميم استعمال التكنولوجيا الحديثة للاعلام والاتصال تقريب الادارة من المواطن، غير انه يوجد العديد من العراقيل والمعوقات امام تقدم هذا المشروع من اهمها:

- ✓ التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة لآخرى.
 - ✓ محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر بنسبة 05.33 % مقارنة بدولة المغرب بنسبة 14.36%.
 - ✓ التعاملات المالية لا تزال في بدايتها.
 - ✓ محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال.
 - ✓ ضعف الوعي الاجتماعي بالميزان والفوائد من تطبيقات الحكومة الالكترونية .
- المطلب الثاني: أهمية وأهداف الحكومة الإلكترونية.**

تشير موسوعة المعلومات الدولية وكيبيديا (2015) إن الحكومة الالكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته يحتم على المجتمع بأن يكون متقدم و يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المساءلة و المرونة و الحكم الصالح، والتي تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية، وهذه الاخيرة جاءت بعد أن ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاحه هذا الأمر تم البحث عن سبل للمعالجته، فكانت الحكومة الالكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب اخر، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري تلزم المؤسسات الحكومية بنمط المرونة والوضوح في منهج عملها.²

¹ خطاب ابتسام، غياط شريف، مرجع سابق، ص 347

² محمد مدحت محمد، مرجع سابق، ص 32.

إن الأجهزة الحكومية تتبع توصيل المعلومات والخدمات عن طريق إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل بالطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، والفاكس، أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأهم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها من العوامل الإيجابية للحكومة الإلكترونية أنها تعمل على تخفيف نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولاً وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال، وتوفر تواصل المواطنين بصادعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزها ومحاصرة الفساد فبمعنى آخر الحكومة الإلكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة والمصادقية وتأييد السياسات الاقتصادية السلمية.

إن أهمية الحكومة الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم بمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم، ويتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي: المسائلة والشفافية والحكم الرشيد، التي تتمثل في مجملها ركائز الحكومة الإلكترونية، وهذه الأخيرة جاءت بعد أن ظهرت صورة الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولاصلاحه سعت البحث عن سبل معالجته، فكانت الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب العمل على منعه من جانب آخر، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها، وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها ¹.

يمكن حصر هذه الأهمية في النقاط التالية:²

- ✓ إدراج خدمات عامة ونوعية حياة أفضل.
- ✓ يمكن لعدد كبير من السكان أن يقوم بالإجراءات الإدارية المعقدة والمكررة إلكترونياً .
- ✓ يمكن العملاء من الحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية والانجازات من اختيارهم، مع الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات الخاصة والاعتبارات الاجتماعية والاقتصادية والعرفية .
- ✓ تساعد الحكومة الإلكترونية على تحسين خدمات الحكومة والعمل على تبسيط وتسهيل حكومة الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة، وتحقيق الثقافة والوضوح للمواطن والمستعمل .
- ✓ تتيح الحكومة الإلكترونية بشكل أوسع وأسهل أمام الأفراد للوصول للاسواق ومراكز الاستهلاك التي يستهدفونها بمنتجاتهم بأقل تكلفة.

¹ خطاف ابتسام، غياط شريف، مرجع سابق، ص 341 .

² سارة عربية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية مدينة دبي نموذجاً، مذكرة ماستر في علوم السياسية تخصص سياسات عامة مقارنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015، ص10.

- ✓ تساعد الحكومة الإلكترونية في حل الكثير من العقبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة خاصة فيما يتعلق بسهولة وسرعة النفاذ للأسواق العالمية.
- ✓ تخفيف تكاليف الخدمات المقدمة وتحسين مستوى هذه الخدمات عبر استخدام فعال ومبتكر لتقنيات المعلومات.¹
- ❖ تقديم خدمات شاملة وبتكاليف أقل.
- ❖ تقديم خدمات تستجيب أكثر لحاجات المواطنين.
- ❖ تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- ❖ تحسين سبل الوصول إلى المعلومات.
- ❖ تقليل التكاليف الإدارية أقل فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة والقطاع الخاص.
- ❖ الشفافية في التعامل.
- ❖ كسر الحواجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الرفع.
- ❖ رفع كفاءة الأداء باستخدام تقنية الاتصال والمعلومات.

أهداف الحكومة الإلكترونية :

تتبنى جل الدول مشروعات تطبيق الحكومة الإلكترونية بوتيرة عالية نظرًا لرغبتها في تحقيق كل الأهداف المرسومة للرقى بالكثير من جوانب الحياة التي ساعدت تقنية المعلومات في تطويرها، كما أن هذه الأهداف قد تتفاوت من دولة إلى دولة أخرى وقد تتسع الأهداف وتختلف في أهميتها ومداهها باختلاف التجارب التاريخية مستوى تطورها الإقتصادي والإجتماعي، زيادة على أن السياسات العامة و توجهات الدولة التنموية تؤثر في نوع الأهداف التي على ضوءها يتم وضع وتبني إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.²

إن الهدف الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في تبسيط ودعم الخدمات الحكومية لكل من الأطراف المعنية : الحكومة، المواطنين ومنشآت الأعمال، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات، فيما يتعلق بأهداف الحكومة الإلكترونية يمكن التمييز

¹ خردوش محمد، الحكومة الإلكترونية ودورها في تفعيل السياسات التنموية الامارات العربية المتحدة دراسة حالة، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2016، ص 13.

² عوني علال، الحكومة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص السياسات العامة والتنمية، كلية العلوم والحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، سنة 2015، ص 25.

بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا والأعمال المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة للجمهور على النحو التالي¹:

أ. الأهداف المرتكزة على أعمال المصالح الحكومية الداخلية غير ظاهرة للمتعاملين:

- ✓ التسهيل والسرعة في انجاز الأعمال الموكلة لموظفي المؤسسات الحكومية.
- ✓ الشفافية في الأعمال الحكومية وإمكانية المحاسبة، حيث يتم معرفة كل شخص قام بتنفيذ أي معاملة.
- ✓ الكفاءة والدقة، وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية.
- ✓ توفير تكلفة الأعمال، وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية وحضارية.
- ✓ تقليل فرص الفساد corruption حيث لا يكون هناك مجال للرشوة، أو غيرها من الظواهر الاجتماعية السلبية، والسبب الرئيسي يعود إلى عدم الاحتكاك المباشر مع الموظفين، والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في طلب المعاملات الحكومية.

ب. أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية: توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق:

- ✓ تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على الخط online، أي الخدمات المتوفرة على البوابات الإلكترونية والمواقع الحكومية . website .
- ✓ سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية الداخلية.
- ✓ السرعة والكفاءة والفعالية الخاصة في التواصل مع الجمهور والمواطنين والأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى.
- ✓ تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة والكفاءة المرضية والمطلوبة.

يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية بشكل عام تهدف إلى رفع مستوى الجودة والكفاءة والفعالية في أداء المنظمات العامة بواسطة التقنية ونظم المعلومات الإلكترونية الحديثة من خلال :

- ✓ تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة سريعة ومنخفضة التكاليف وخفض الاحتكاك بين موظفي الحكومة والمواطنين.

¹ واليحين محي الدين، والي ابراهيم ، مرجع سابق ، ص 05

- ✓ إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع أو قضية معينة.
- ✓ زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة .
- ✓ 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 ووعي 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 النظام العالمي لمواكبة 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 .
- ✓ التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة.
- ✓ تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين.
- ✓ الترويج للخطط المستقبلية للدولة ومشروعاتها التنموية.

ج - أهداف أخرى:¹

✓ تحسين الأداء الحكومي وزيادة الإنتاجية:

مما يعني امكانية انتقال المعلومات بدقة وانسانية بين الدوائر الحكومية المختلفة، مما يعمل على تقليص الازدواجية في ادخال البيانات والحصول عليها .

✓ ضغط وضبط الانفاق الحكومي :

وذلك من خلال الاستخدام المثل للموارد واستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة، وتخفيض التكاليف الحكومية، وتوجيه المدخرات لمشاريع جديدة، بسبب استخدام شبكات المعلومات والتحول الى طرف أفضل لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية .

✓ رفع وتحسين كفاءة الموارد البشرية.

✓ ضمان زيادة الدقة في البيانات.

¹ خردوش محمد ، مرجع سابق، ص 23

- ✓ تهيئة الجهاز الحكومي للإندماج في النظام العالمي.
- ✓ جذب الإستثمار.
- ✓ التخفيف من حدة البيروقراطية.
- ✓ تغيير الصورة لمحكومة.

❖ تصنيف جامعة الدول العربية: وفي إعلان القاهرة الصادر يوم 18 جويلية 2003 أثناء إنعقاد جامعة الدول العربية حددت ستة (06) اهداف رئيسة تتسم بها إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية وهي كما يلي:¹

- ✓ بناء ثقة المستخدم.
- ✓ التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
- ✓ زيادة إشتراك المواطنين في الخدمات.
- ✓ تحقيق كفاءة وعائد أكبر علي الإستثمار.
- ✓ توصيل الخدمات التي تستجيب لإحتياجات العميل.
- ✓ ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة و معلوماتها.

المطلب الثالث : عناصر الحكومة الإلكترونية .

يتضمن أي نظام مجموعة من العناصر التي تحدد شكله وتعمل على تحقيق أهدافه والحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار، حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر منها الإمكانيات البشرية والتي يمكن، الإمكانيات العلمية المتطورة وإضفاء الحماية القانونية اللازمة لهذه الإمكانيات البشرية والعلمية والتي يمكن شرحها كآتي:²

1. العنصر البشري: يعد العنصر البشري من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية باعتباره المحرك الأساسي للمشروع ومن ثم يجب تدريبه وتأهيله للعمل في هذا النظام القانوني.

ويرى البعض أن الاهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز أدوار التدريب إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات، وفي إطار علاقة العنصر البشري بنظم المعلومات أو بالحاسب الآلي فإن تخصصات العناصر البشرية المتعاملة مع النظام تشمل ما يلي:

¹ عوني علال، مرجع سابق، ص 27.

² خردوش محمد، مرجع سابق، ص 20/18

مدير نظم المعلومات: يقصد بنظام المعلومات مجموعة الأنشطة أو الأعمال التي تضمن تجميع ونقل وحفظ وانتقاء ومعالجة وتقديم المعلومات إلى الإدارة لكي يتمكن العاملون فيها على مختلف مستوياتهم من القيام بوظائفهم بالشكل المطلوب.

ومما لا شك فيه أن نظم المعلومات الجيدة والفعالة تتطلب إدارة على درجة عالية من الخبرة والكفاءة الفنية والإدارية والمعرفة التامة بأحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات، وذلك خاصة وأن نظام المعلومات يقوم بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات تساعد في عملية صنع القرار داخل الأجهزة والمرافق الحكومية

مدير نظم معالجة البيانات: يقصد بنظم معالجة البيانات تلك النظم التي تتولى عمليات تجميع البيانات من مصادرها المختلفة الداخلية والخارجية وإجراء العمليات التشغيلية عليها وإخراجها في شكل تقارير يمكن استخدامها بواسطة العديد من الأطراف من داخل و خارج المنظمة، وتتحدد مسؤولية مدير نظم معالجة البيانات في إنشاء قواعد البيانات ودعم خدماتها ومراقبة وتصحيح أداؤها وتوفير حمايتها وتوثيق النظام في قاموس البيانات، ويتولى المدير الإشراف على الموظفين الذين تتحصر مهمتهم في إدخال البيانات المطلوبة.

المبرمج: تتحصر مهمته في تحديد المشكلة المعروضة، عرض البيانات والمعلومات المتعلقة بها بهدف الوصول إلى نظام معلومات جيد والذي سبق تحديده من قبل المنظمة.

محلل النظم: يعتبر محلل النظم هو همزة الوصل بين كل المستخدمين للنظام الإدارة العليا والمبرمجين وتتنوع مهامه في توزيع العمل على المبرمجين، تقديم البيانات والمعلومات والتقارير إلى القيادات الإدارية لتنظيم وتنسيق التعامل بين أجهزة المنظمة .

2- الأجهزة التكنولوجية: أصبح استخدام الأجهزة الإلكترونية (الحاسب الآلي) هو أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج تحديث الوثائق الإدارية، ونتيجة التطور المستمر في مجال الاتصالات والحاسبات الآلية يستطيع الفرد في اي مكان في العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه من معلومات وهو قابع في مسكنه أو في عمله بحيث صار في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة سواء كان بالهاتف أو بالكابلات المحورية أو الفاكس أو البريد الإلكتروني، ومن ثم فإن هذه الأجهزة تؤدي دورا متميز في توفير خدمة ممتازة وسريعة للمستخدمين للمعلومات، كما أنها تعمل على زيادة مقدار معدل انجاز الأعمال بأقل تكلفة.

3- توفر الحماية القانونية: إن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب والحماية مما يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على اكمل وجه، ان قضية تأمين المعلومات والحفاظ عليها كانت ولا تزال القضية التي تؤرق شعوب العالم، ومع التطور التكنولوجي في مجال رقمنة المعلومات ازدادت المشكلة في التعاطم من حيث سهولة اقتناص المعلومات، فلقد عانت الحكومات في بداية تعميم الفكرة من قضايا السطو والاختراق، أما حالياً فقد أصبحت لديها قدرة عالية في تأمين وحفظ معلوماتها وهي قضية تبحث في نظريات واستراتيجيات من زاوية تقنية هي الوسائل والإجراءات اللازمة لتوفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية ومن زاوية قانونية هي التدابير المتخذة لحماية سرية وسلامة محتوى المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها.¹

المطلب الرابع : خصائص وأقسام الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومات تسعى دائماً إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي ولتحقيق ذلك لابد من التقليل من التكاليف والمصروفات الذاتية للحكومات والمواطنين وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت فرص تحسين الخدمات وتحقيق أرباح أكثر، ولتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي لها مازيا وخصائص منها:²

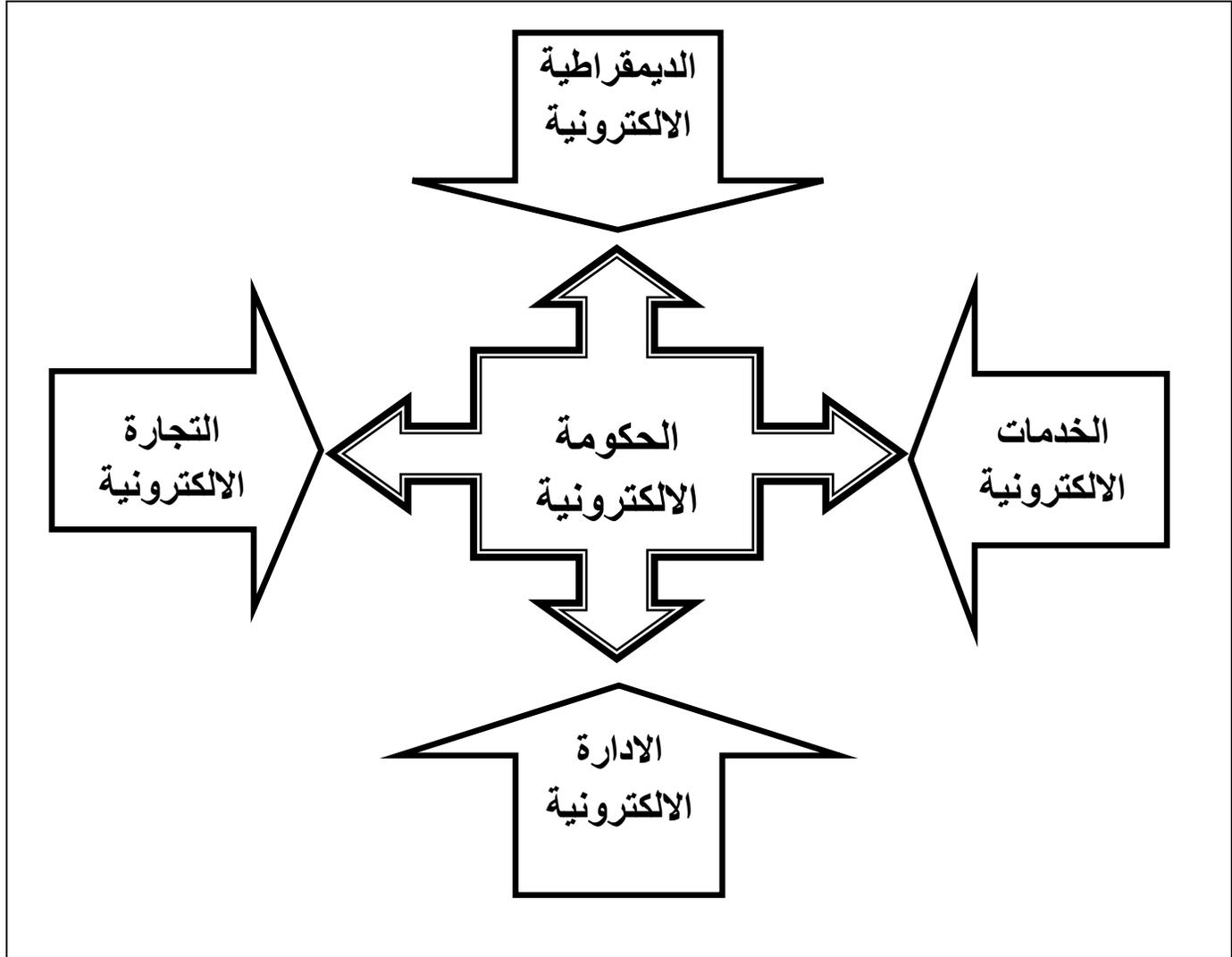
1- الخصائص :

- ✓ إدارة بلا أوراق : حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم وتطبيقات المتابعة الآلية .
- ✓ إدارة بلا مكان: وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد (التلديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية .
- ✓ إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام و شعوب أخرى تصحوا لذلك لابد من العمل المتواصل 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا .
- ✓ إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

¹ واليحيين محي الدين، والي ابراهيم ، مرجع سابق، ص 08 .

² حرز الله فؤاد حسين، الحكومة الإلكترونية في الجزائر- دراسة حالة في امكانية التطبيق، مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص السياسة العامة والإدارة المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيدر بسكرة، 2012، ص 31.

2- أقسام الحكومة الإلكترونية: تنقسم إلى أربعة أقسام وهي: الديمقراطية الإلكترونية التجارة الإلكترونية الإدارة الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية والشكل التالي يوضح ذلك:¹
الشكل 1 : أقسام الحكومة الإلكترونية



المصدر: بن عدة محمد- طهراوي دومة علي، مرجع سابق ، ص52.

¹ بن عدة محمد- طهراوي دومة علي، برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وسبل تطبيقها في الجزائر بالاعتماد على التجربة القطرية مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 3، العدد 06، الجزائر، سنة 2018، ص52 .

❖ **الخدمات الإلكترونية E-Service**: تشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لمواطنيها ضمن التشريعات و القوانين المعمول بها في البلاد، ومثال على ذلك الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، الاستعلام عن حالة الطقس وغيرها.¹

❖ **الديمقراطية الإلكترونية E-democracy**: يهتم هذا الشق من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد و صورتها الديمقراطية و هو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن اداء الحكومة الإلكترونية ووسائل التكنولوجيا المختلفة، ومن الخدمات المقدمة في هذا المجال: منتديات النقاش الإلكتروني للذين يرغبون في ابداء رأيهم في السياسات الحكومية.

❖ **الإدارة الإلكترونية E-Management**: تمثل العمود الفقري للحكومة الإلكترونية و تعني تحويل جميع العمليات الادارية ذات الطبيعة الورقية الى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة.

❖ **التجارة الإلكترونية E-Commerce**: تعني عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات الحديثة في المعاملات والمبادلات التجارية سواء كانت محلية او دولية، بدأت فكرة التجارة الإلكترونية بالولايات المتحدة الامريكية خلال السبعينات مع ظهور تطبيق التحويلات الإلكترونية للاموال و الودائع المصرفية، بعدها تطورت في الثمانينات لتصبح اكثر انتشار بين الشركات والمؤسسات باسلوب التبادل الحكومي للبيانات و البريد الإلكتروني ليتسع هذا التطبيق الى معاملات اخرى مثلارسال وتسليم الفواتير و الوثائق.

¹ درويش محمد زين العابدين، دور الحكومة الإلكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني الجزائر 2008-2016، مذكرة ماستر، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، 2017، ص16/15.

المطلب الخامس: أنواع الحكومة الإلكترونية

حسب التقرير السنوي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية سنة 2005 تم تصنيف الحكومة الإلكترونية إلى نوعين:¹

1- تصنيف الحكومة على أساس مدى تفاعل المواطن مع خدماتها المقدمة على الإنترنت أو ما يعرف بالتصنيف التفاعلي Interactivity ، بمعنى هل يقدم الموقع Site، مجرد بيانات عن إجراءات الخدمة أم يقدم نماذج تقديم الخدمة، أم يقدم الخدمة بالكامل.

2- تصنيف على أساس الخدمة من / الى (From who to who) حيث يعتمد التقسيم على نوع الخدمة التي يقدمها الموقع و بالتحديد لمن؟

و يمكن الإشارة إلى أربعة أنواع من الخدمات للمستخدمين:

- ✓ من الحكومة إلى المواطن .
- ✓ من الحكومة إلى إدارة الأعمال .
- ✓ من الحكومة إلى الموظفين .
- ✓ من الحكومة إلى الحكومة .

¹ حرز الله فؤاد حسين، مرجع سابق ، ص 40

المبحث الثاني: التحول للحكومة الإلكترونية :

تسعى مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف إستراتيجية تكتيكية و تشغيلية وتختلف هذه الأهداف في أهميتها ومداهها باختلاف التجارب التاريخية للدول ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعكس بالضرورة على غايات وتوجهات مشروعات الحكومة الإلكترونية، كما تتباين هذه المشروعات بتباين البرامج التنموية والسياسية والتوجهات العامة للدول، كما أن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يقوم على مجموعة من المبادئ العامة والمراحل التي تحدد ملامحه وتوجهاته.

المطلب الأول: مبادئ وركائز الحكومة الإلكترونية

توجد مبادئ رئيسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية كما تمثل هذه المبادئ في الوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء وبعد عملية تطوير وتطبيق البرامج الجديدة وأهم المبادئ لتطبيق الحكومة الإلكترونية:¹

أ. التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية: تتولى الحكومة الإلكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن المستفيد، والوظائف التي يجب أن تقدمها له، أي النظام الإداري الحكومي يبني على الوظيفة (الخدمة) الموجهة للمواطن لا على الإدارة الحكومية (وزارة، مؤسسة، هيئة) واحتياجاتها الداخلية وللوصول إلى هذا الهدف يجب لن تركز الحكومة احتياجات الزبائن قبل كل شيء، وبعد ذلك تعمل باتجاه نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات وعند وضع إستراتيجية العمل فمن الضروري توجيه هذه الإستراتيجية لدعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات المواطنين والزبائن من ناحية والتكامل الذي يجب أن يحصل بين الإدارات الحكومية (الوزارات والهيئات) والذي يجب أن يراعي احتياجات المواطنين.

ب. إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها: وذلك أن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون جزء من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد، أي إعادة التفكير بصورة جذرية بأدوار ووظائف والحكومة الإلكترونية لا تعني حوسبة وتشبيك العمل الإداري أو نقل، إدارات و مؤسسات الحكومة المعاملات من طرق التنفيذ التقليدية إلى طرق التنفيذ الإلكترونية على شبكة الانترنت، فهذا يعتبر من نتائج الحكومة الإلكترونية وليست غاياتها الجوهرية.

¹ واليحيين محي الدين، والي ابراهيم ، مرجع سابق ، ص 09 .

ج. الرؤية الإستراتيجية للحكومة: يتطلب مشروع الحكومة الإلكتروني رؤية إستراتيجية شاملة وأهدافا قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف، فعلى سبيل المثال وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية إستراتيجية بهدف الوصول السريع للمعلومات وينطبق الأمر على كندا أيضا، في حين تتمثل الرؤية الإستراتيجية لأستراليا بالعمل من أجل بناء مجتمع المعلومات.

د. الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات: إن الاستثمار في المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الإلكترونية وسيكون له عائد سواء في الأجل المتوسط أو البعيد، يعني أن كل ما ينفق على مشروع تكنولوجيا المعلومات في ميدان الاتصالات والبنية التحتية للشبكات والبرامج وعتاد الحاسوب... الخ، ويجب النظر إليه على أنه استثمار سيعود بالفائدة بالإضافة إلى المكاسب المحققة من تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

هـ. تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة: إن اعتماد برامج الحكومة الإلكترونية على تكنولوجيا الانترنت والشبكات الداعمة الأخرى extranet & intranet يساعد في بناء نظم إلكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة الأنشطة التقليدية وبعبارة أخرى يجب أن تكون تطبيقات الحكومة الإلكترونية ذات جدوى اقتصادية وتقنية وتنظيمية بالمقارنة مع أساليب العمل التقليدية (غير المحوسبة) كما يجب أن تعود الفوائد المحققة من الحكومة الإلكترونية على المواطن والمجتمع.

و. التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن: توفر مبادرات الحكومة الإلكترونية بيئة مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات لكن يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية، ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية وانفتاح واحترام حقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية.

ز. الحكومة الإلكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية: إن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للمواطنين والأعمال في الإدارات مؤسسات الدولة ليست بديلا للوسائل التقليدية المتبعة في تخزين وتوثيق ومعالجة البيانات خاصة في المراحل الأولى لتطوير الحكومة الإلكترونية.

بالإضافة إلى ما سبق يعتمد مشروع الحكومة الإلكترونية على توفير شروط تنظيمية وتقنية تلتزم بها الإدارة لتغيير نظم وأساليب العمل التقليدي بصورة شاملة وجذرية بما في ذلك إعادة هندسة الثقافة التنظيمية السائدة بشرط أن يتم ذلك من خلال المشاركة بين الإدارات العامة، الجامعات، مراكز البحث والتطوير والشراكة مع قطاع الأعمال.

الفرع الثاني: ركائز الحكومة الإلكترونية: إن الحكومات تسعى دائما إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من التقليل من التكاليف والمصاريف الذاتية للحكومات والمواطنين، وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل و كلما انتشر استخدام التقنية ازدادت فرص تحسين الخدمات وتحقيق أرباح أكثر، ولتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي تقوم على الركائز التالية:

✓ تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضوع واحد وهو الموقع الرسمي لوزارات الدولة على شبكة الانترنت.

✓ تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (ساعة باليوم 24)، (أيام بالأسبوع 07)، (يوم بالسنة 365) مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.

✓ تحقيق سرعة وفاعلية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة.

✓ تحقيق وفرة بالإنفاق بكافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

المطلب الثاني: متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية والصعوبات التي تواجه البناء.

إن بناء الحكومة الإلكترونية له العديد من المتطلبات فيما يخص الجوانب التقنية والتنظيمية والادارية والقانونية والبشرية، ولكن في دراستنا نركز على أهم ثلاثة (03) متطلبات اتفق الكثير من الخبراء على اهميتها ويمكن تلخيصها في:¹

1- حل المشكلات الواقعة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال على البيئة الإلكترونية:

يجب على الحكومة الإلكترونية أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت، حيث يجب أن تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد وتجميع الوثائق والمعلومات مباشرة عبر الانترنت، و بغختصار كلما تظهر وثيقة حكومية جديدة او معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على شبكة الانترنت وفي هذا الإطار أكبر مشكلة تواجهها هي مشكلة التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح و بالوقت المطلوب، فاذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإن الخطورة تكمن فب الاتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية قبل إنتهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني.

¹ بوخلف نادية، خيثر تونسية، واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق كلية الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العقيدي أكلي محند اولحاج البويرة، 2011، ص45.

2- حل المشكلات القانونية للتبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية:

حيث يتم وضع جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود على الانترنت كإمكانية دفع الفواتير والرسوم الجمركية المختلفة مباشرة على الانترنت وجعل هذه العملية بينية بمعنى أنها تتردد لتشمل كل ما يقوم لأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية .

3- توفير البنية والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة ببناء المجتمعات :

فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزودها، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أي عملية تجارية يتم تأديتها في وقت سابق اضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن و بين الموظف الحكومي .

إلى جانب بعض المتطلبات و هي:¹

- البنية التحتية : إذ أن الحكومة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة من الاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

- توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية: والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها، إضافة إلى توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت، ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الحكومة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كافة ممكنة.

- التدريب وبناء القدرات : وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الالكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد ومراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة أضف إلى هذا يجب نشر ثقافة استخدام الحكومة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا بنفس الطريقة السابقة.

¹ واليحين محي الدين، والي ابراهيم ، مرجع سابق ، ص 12

- توفر مستوى مناسب من التمويل: بحيث يمكن التمويل الحكومي من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين، والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والحكومة الإلكترونية على مستوى العالم.
- توفر الإرادة السياسية: بحيث يكون هناك مسئول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على تطبيق وتقييم المستويات التي وصل إليها التنفيذ.
- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الحكومة: بحيث تضي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال: لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الوطني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي للدولة أو الشخصي، وذلك إما بوضع الأمن في برمجيات بروتوكول الشبكة، أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة المرور.
- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الحكومة الإلكترونية: وذلك لإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف، والحرص على الدعائي وإقامة المؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- القيادة الإلكترونية: من خلال تطوير قيادة إدارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيات والمعلومات والاتصال، إذ يعتبر أحد أهم الوسائل المهمة التي انبثقت حديثا عن حقل إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية، إن وجود القيادة الإلكترونية هو شرط لنجاح المنظمات الإلكترونية أو المنظمات المستندة إلى المعرفة والمندمجة في أنشطة الأعمال الإلكترونية ذلك أن وجود هذه القيادة يعني أيضا وجود القائد المستمع، القائد المعلم، القائد المتصل، القيادة الإلكترونية تمثل باختصار الكفطات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية.
- توحيد المواقع الحكومية والإدارية: من خلال إنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في الدولة.

ومن خلال ما تم طرحه من متطلبات لبناء حكومة الكترونية، حسب ما تم اتفق عليه مجموعة من الخبراء في هذا المجال، فإنه يجب تحديد مجموعة من الاولويات في عملية البناء وكذا مجموعة من متطلبات الإعداد والتي سنوردها فيما يلي:¹

أولويات في الحكومة الالكترونية :

- بناء معرفة دقيقة عن الخدمات الالكترونية والمواطنين.
- تحليل القدرات والامكانيات المساعدة.
- التعريف بتصميمات الخدمة والعمليات السابقة لها لتحديد الاستراتيجيات ومجالات إعادة الهيكلة.
- تحديد التصميمات وفق الأهداف لاختيار النموذج المناسب لكل خدمة الكترونية حكومية.
- تقييم القدرات التقنية وإعداد كتب للتعريف بأساليب التطبيق العلمي.
- مراجعة وتقييم ومتابعة النتائج.
- الاستعداد لأي تغييرات تكنولوجية في المستقبل.
- اولويات بناء نظام جديد.

الإعداد للحكومة الالكترونية:

- يتطلب عصر التحول الالكتروني ضرورة تغيير تسلوب وهيك العمل الحكومي وكيفية التفاعل مع المواطنين.
- على المديرين مسؤولية إعادة تعريف وتحديد استراتيجياتهم حتى تستطيع الاجهزة الحكومة أداء أعمالها بانتاجية عالية.
- يجب تحديد التحديات التي تواجه الحكومات الحالية.
- يتم اختيار التكنولوجيا المناسبة بكفاءة لتحقيق الحكومة الالكترونية.
- العمل واجب على ادارة التغيير والقضاء على الحقوق من تطبيقات TCI في الحكومة.
- يجب ان تتذكر الحكومة وأجهزتها انه من الممكن تخفيض تكلفة الخدمات الحكومية بغض النظر الزمان والمكان.

¹ بوخلف نادية، خيثر تونسية، مرجع سابق، ص 46.

إن بناء عملية الحكومة الإلكترونية تتخللها مجموعة من الصعوبات إذ أن للحكومة الإلكترونية و العالم الإلكتروني بشكل عام عدة ابعاد أساسية و يجلب كل بعد منها مجموعة من القيود و مواطن الضعف التي تحد من تحقيق الحكومة الإلكترونية وتتضمن القيود:¹

1- البعد السياسي :

- محدودية الميزانية المتخصصة.
- عمليات الاصلاح والاندماج.
- غياب قانون المعاملات الإلكترونية .
- البيروقراطية.
- بطء عملية اتخاذ القرارات.
- قصر فترة المسؤولين المختارين شعبيا.

2- البعد الاجتماعي :

- ضعف المستوى التعليمي والثقافي .
- تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني.
- مدى قبول المواطنين للنماذج للحصول على الخدمة بشكل ذاتي.
- ضعف في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات.
- ضعف القطاع الخاص والأهلي.
- الخصوصية وسرية المعلومات.

3- البعد الاقتصادي:

- شح الميزانية.
- تواضع النية التحتية .
- الفساد الإداري .

4- البعد التقني:

- النقص في المهارات.
- ارتفاع تكلفة انخفاض الشبكة الدولية للمعلومات.
- غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات.
- البرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية.

¹ بوخلف نادية ، خيثر تونسية مرجع سابق ذكره، ص 47

المطلب الثالث: مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية .

يمر تحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية بمراحل متعاقبة بحيث ترتقي الحكومة شيئاً فشيئاً حتى تنتقل إلى الحكومة الإلكترونية التي تعتبر تطوراً للحكومة التقليدية ذكر لوين و لي في مقالتهما "كا" تطوير وظائف كاملة للحكومة الإلكترونية: نموذج الأربع مراحل " أن هناك أربع مراحل رئيسية لتجسيد وتنظيم الحكومة الإلكترونية هي:¹

أ. المرحلة الأولى: الفهرسة أو الجدولة

تقوم هذه المرحلة على أساس المجهودات الأولية للحكومة التي تكون مركزة على إيجاد ظهور لها على الانترنت، وتقوم بذلك عدة جهات حكومية وتكون جهودها منصبة على تطوير هذا الموقع وتجهيز النماذج التي يقوم المواطنون بإنزالها من على الانترنت وتعبئتها إما مباشرة في الموقع ومن ثم طباعتها أو من خلال إنزالها "النماذج" وتعبئتها حاسوبياً باستخدام برامج مساعدة مختلفة كمعالج النصوص أو يدويا وهذه المرحلة تكون مركزة على الظهور وهي الأكثر أهمية ويجب أن يكون الظهور بشكل جيد وجذاب وأن تكون المعلومات محدودة، مثال ذلك موقع إدارة الجوازات والذي يتم فيه تعبئة نماذج تجديد وثائق السفر وإعادة الإصدار وتأشيرات الخروج والعودة وغيرها.

وفي خطوة متقدمة من هذه المرحلة وغالبا ما تكون في نهاية المرحلة وتكون بدافع من طلبات المواطنين والصحافة والتقنيين، تبدأ الحكومة بتأسيس الدليل المتسلسل أو المفهرس أو ما يعرف بمرقم الصفحات على الانترنت أو على موقع البوابة المحلية والذي تكون فيه الوثائق الإلكترونية مبعثرة، ومن ثم يعاد تنظيمها لكي يتمكن المواطنون من البحث عن المعلومات المفصلة والمتعلقة بهم أو بالمعلومات التي يريدونها وبعد ذلك يتم تحميلها بأشكال ونماذج حسب الحاجة، هذه المرحلة الأولى تدعى "بالفهرسة أو الجدولة" لأن الجهود مركزة على فهرسة المعلومات الحكومية وعرضها على الشبكة العنكبوتية، ولا بد من الإشارة إلى أنه في هذه المرحلة يكون لدى الحكومة تخوف تقني وأمية تقنية كما يوجد أمية تقنية في المجتمع، لذا فالجدولة والفهرسة ستسهل عملية البحث على المواطنين وتضمن سلامة المعلومات الحكومية وغالبا لا يكون لدى الحكومة والمواطنين في هذه المرحلة معرفة بالإنترنت وليس لديهم معرفة بمخاطرها لذلك فالحكومة تفضل الإقدام على تنفيذ مشاريع صغيرة وغير خطيرة.

¹ واليحين محي الدين، والي ابراهيم، مرجع سابق، ص 13.

ب. المرحلة الثانية: الصفقات

في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات الحكومة مركزة على ربط أنظمة الحكومة الداخلية بمواجهات مباشرة على الإنترنت بحيث تسمح للمواطنين بإنجاز أعمالهم مع الجهات الحكومية إلكترونياً، وتسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندية للحكومة الإلكترونية أو تدعى "حكومة إلكترونية أساسها الصفقات"، في هذه المرحلة تركز جهود الحكومة الإلكترونية على وضع تعايش وعمل مباشر لوصلات قواعد البيانات المرتبطة بالإنترنت على سبيل المثال، يستطيع المواطنون تجديد رخص القيادة ودفع الغرامات على الإنترنت، ومع تزايد كمية هذه الصفقات إلكترونياً، فإن الحكومة ستعمل على تضافر الجهود لتكامل أنظمة جميع الأجهزة التابعة لها من خلال الإنترنت، وفي بعض الحالات تبني الحكومية وصلات مباشرة ومواجهات على الإنترنت أو وصلات مباشرة إلى الوظائف المحددة للقطاعات الحكومية على الإنترنت الداخلية "الشبكة الداخلية" التابعة للقطاع الحكومي وفي الحالات المثالية، يجب أن ترسل الصفقات على الشبكة العنكبوتية مباشرة إلى الأنظمة الداخلية للقطاعات الحكومية العاملة مع تقليل التفاعل المباشر ما أمكن مع الموظفين الحكوميين.

في هذه المرحلة تظهر الحكومة على الطرف الآخر من الإنترنت على أساس فعال ومتفاعل مع المواطن فهي عملية ذات نهايتين حيث يمكن خدمة المواطن على الإنترنت مباشرة من خلال تمكينه من تعبئة النموذج الخاص بالعملية التي يريدتها والحكومة ممثلة في قطاعاتها تتجاوب مباشرة مع هذا الطلب بتقديم إثبات الاستلام والوصلات وأرقام للمراجعة إن عملية التبادل بين المواطن والقطاع الحكومي يمثل خفصاً في التكاليف وزيادة في فعالية الأجهزة الحكومية والمواطنين، كما أنه يساعد على إيصال المعلومات بسرعة إلى المواطنين.

هذه المرحلة تمكن المواطنين من التعامل مع الأجهزة الحكومية مباشرة مما يساهم في خفض ساعات المراجعة وخفض كميات الورق المتداول ويسهل الوصول إلى الحكومة من المناطق النائية والبعيدة وحفظ الوقت المهدر في طوابير الانتظار، وإمكانية التخاطب مباشرة عبر البريد الإلكتروني مع المسؤولين في الإدارات الحكومية، وهذا هو التمكين الذي تهدف إليه الحكومة من تقديم الخدمات للمواطنين لمساعدتهم في القيام بأعمالهم بكفاءة وإنجازها بسرعة.

ج. المرحلة الثالثة: التكامل العمودي:

يشير التكامل الرأسي " العمودي " للأجهزة الحكومية المحلية مقاطعات ومحافظات، إلى ربط الوظائف المختلفة أو خدمات الحكومة المختلفة وكمثال للتكامل الرأسي نظام تسجيل رخصة القيادة في إدارة المرور يمكن ربطها إلى قاعدة البيانات الوطنية التابعة لإدارة الرخص الخاصة والعامّة المجازين للتدقيق مثال آخر سيكون عملية الحصول على ترخيص العمل، فعندما تكون الأنظمة متكاملة بشكل عمودي، فإن أي مواطن

يتقدم للحصول على رخصة عمل في مدينة معينة تابعة لمقاطعة أو لمحافظة حكومية، فإن هذه المعلومات تنشر وتسجل في نظام ترخيص العمل التابع للمقاطعة أو التابع للجهة المركزية التابعة للدولة كوزارة العمل للحصول على رقم تعريفى لرب العمل، وهذا سيساهم كثيرا مراقبتها.

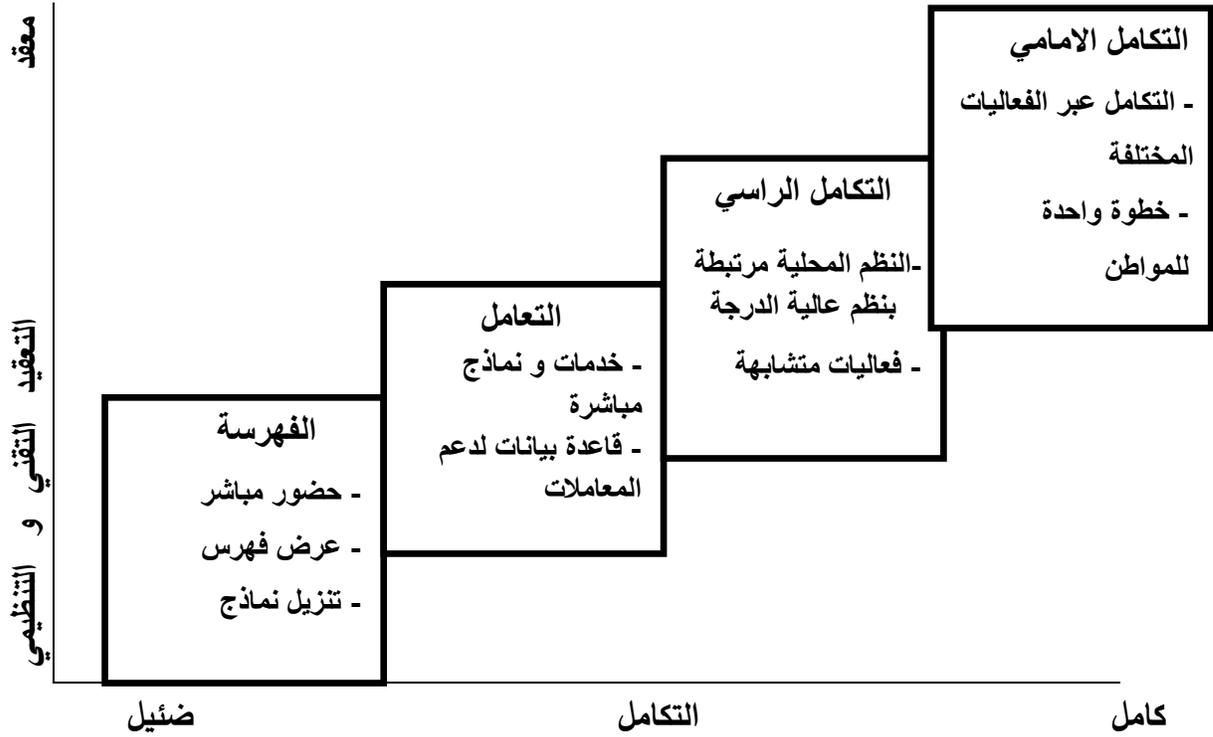
د. المرحلة الرابعة: التكامل الأفقي:

يعرف التكامل الأفقي كتكامل عبر وظائف وخدمات مختلفة، مثال ذلك مؤسسة ترغب في دفع مصاريف حكومية أو غرامات أو رسوم إلى وكالة حكومية واحدة وترغب في دفع الزكاة أو مصاريف أخرى إلى وكالة حكومية أخرى في نفس الوقت، يمكنها ذلك لأن الأنظمة في هاتين الوكالتين تتخاطب ومرتبطة مع بعضهم البعض، أو أن الوكالتين تعملان من نفس قاعدة البيانات.

التكامل الأفقي في المرحلة الرابعة سيحسن جهود الحكومة لتقديم خدماتها الرعائية والصحية والتعليمية إلى حد كبير، فسوف تتصل قواعد البيانات عبر مناطق وظيفية مختلفة مع بعضها البعض بسهولة ومثالية، وتتشارك بالمعلومات بحيث يكون الحصول على المعلومات من جهاز حكومي واحد منتشرا في جميع الوظائف الحكومية الأخرى، حيث يمكن للمواطنين أن يقوموا بأعمالهم خلال أنواع مختلفة من المتطلبات.

ويشير التكامل الأفقي إلى تكامل النظام عبر وظائف مختلفة في تلك العملية، تعبئة النماذج والبيانات يمكن أن تؤدي في جهة حكومية واحدة ومن ثم يتم نشرها لجهات حكومية ووظيفية أخرى، ولا تخلو هذه المرحلة من التحديات الصعبة تقنيا، تكامل قواعد البيانات المتباينة وحل مشاكل النظام المتعارضة ومتطلبات الوظائف والأجهزة الحكومية والوكالات المختلفة يشكل عقبات رئيسية تواجه أي حكومة تصل إلى هذه المرحلة.

الشكل رقم (2) : مراحل تنفيذ وتطوير الحكومة الإلكترونية



المصدر: واليحين محي الدين، مرجع سابق، ص 16.

المطلب الرابع : مجالات ومحتوى نطاق الحكومة الإلكترونية.

توزع أنشطة الحكومة الإلكترونية على مجالات عديدة هي على النحو التالي:¹

1- من الحكومة إلي المواطن (Government To Citizen): يتعلق هذا النوع بقطاع الخدمات (الخدمات العامة، الخدمات المدنية، الإجتماعية، الصحية، التعليم، التجارية والمالية) مثل: سداد، الفواتير وإستخراج وثائق الحالة المدنية، التوظيف والتأمين الصحي الخدمات الأكاديمية والتعليم على الخط، توفير السلع وسداد قيمتها كل هذا عبر البوابة الحكومية الإلكترونية، ويرمز لها بالرمز (G2C).

2- من الحكومة إلي قطاع الأعمال (Government To Business): يختص بتوفير مناخ إستثماري جيد لقطاع الأعمال، من خلال التسهيلات التي سوف يتمتع بها المستثمرون دون أي عراقيل تقف أمامهم كما هي في الإدارة التقليدية، وذلك من خلال إستخراج كافة الوثائق المتعلقة بالإستثمارات والإطلاع علي كالمناقصات والمزادات، وكذا تسهيل دفع الرسوم والضرائب عبر بوابة الحكومة الإلكترونية، مع إمكانية تقديم الخدمات المالية ووسائل الدفع عبر الوسائل الحديثة الإلكترونية ويرمز لها بالرمز (G2B).

3- من الحكومة إلي الموظفين (Government To Employees): توفير خدمات الحكومة الإلكترونية لموظفي الجهاز الإداري للدولة، من خلال ما تقدمه من شفافية وحرية وراحة وسرعة في أداء الأعمال وتنفيذ المهام والعمليات، ويرمز لها بالرمز (G2E).

4- من الحكومة إلي الحكومة (Government To Government): في إطار التفاعل في الحكومة الإلكترونية تقدم الكثير من المؤسسات الحكومية خدماتها إلى مؤسسات حكومية أخرى بصفة تبادل، أو تكامل الخدمات بين المؤسسات، ويرمز لها بالرمز (G2G).

5- من الأعمال إلى الأعمال (Business To Business) : تشمل كافة الصفقات التي تتم بين الشركات والمؤسسات داخل الدولة، أو مع الشركات والمؤسسات في الدول الأخرى والصفقات الخاصة بالشركات المختلطة والتي تتابعها الدولة وتنظمها وتعتبر طرفاً فيها ويرمز لها بالرمز (B2B).

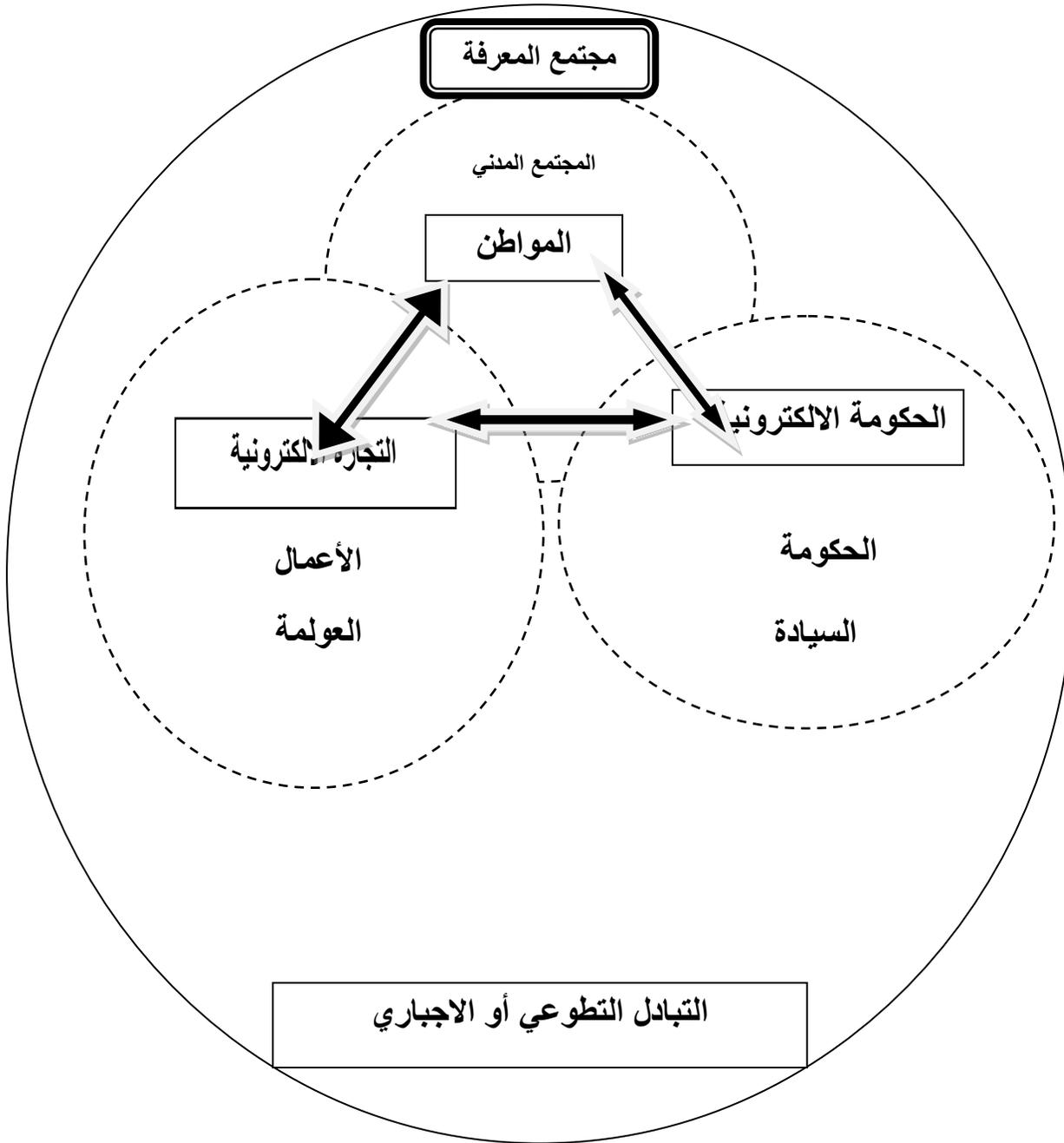
6- من الأعمال إلى المواطنين (Business To Citizen): هي العملية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية التي تتم بين قطاع الأعمال والزبون، حيث تعمل الحكومة في أغلب الأوقات على رقابتها وتنظيمها حتى تتخذ الصبغة القانونية ويرمز لها بالرمز (B2C).

¹ عوني علال، مرجع سابق، ص 33.

الحكومة الإلكترونية باستخدام الهاتف المحمول (Mobile Government): يعتبر هذا النوع الأحدث من بين الأشكال السابقة حيث بدأ مع تطور تقنيات الاتصالات والشبكات اللاسلكية، يمكن أن نجد هذا النوع في جميع الأنواع المذكورة السابقة ويتميز بتوظيفه للأجهزة المحمولة كالهاتف النقال وأجهزة الحاسوب المحمولة للوصول للأفراد بطريقة سريعة وسهلة وأكثر تلاؤماً لأنماط حياة الناس المختلفة، تم تطبيق هذا النوع في جوانب كثيرة ودول مختلفة حول العالم ومن الأمثلة عليه هو نظام حجز المركبات باستخدام الرسائل النصية المطبق في السلطنة من قبل بلدية مسقط¹.

¹ واليحين محي الدين، والي ابراهيم ، مرجع سابق ، ص 18

الشكل رقم 3: نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة والأعمال والمواطنين:



المصدر: عوني علال، مرجع سابق، ص 12.

إن العلاقة الثلاثية تظهر في بناء الحكومة الإلكترونية الذي يؤخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي سواء في علاقاتها بالجمهور، أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقاتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية، كما أن مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية تتسم بشمولية علاقة القطاع العام بكافة الأطراف ذات العلاقة بالحكومة وبخاصة علاقته بالمواطن الذي أسس القطاع العام من أجل تقديم خدماته العامة بالكم والكيف المطلوبين، في أي وقت وأي مكان بكل كفاءة وفعالية وبأقل جهد وتكلفة مما يحسن خدمات الحكومة الإلكترونية ويحقق الشفافية والوضوح للمواطن.¹

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية فالحكومة تقوم بدور المنظم، المشرع الحامي والمحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الإجتماعية والثقافية المختلفة، كما تمثل فرصة لتقديم مساهمة كبيرة في التنمية الإقتصادية من خلال توفير فرص واسعة للمشروعات المتوسطة والصغيرة في حركة التجارة العالمية في مقابل مساعدة الشركات على خفض تكاليف التشغيل في التعامل مع الحكومة و لوصول الفوري للمعلومات الحكومية، وحل العقبات التي تعترض حركة الصادرات خصوصا فيما يتعلق بسهولة وسرعة النفاذ للأسواق العلمية.

بطبيعة الحال إن الحكومة الإلكترونية هي نتيجة طبيعية لإنتشار ثورة المعلومات ويزوغ فجر مجتمع المعرفة لهذا فإن تفعيلها في مرافق الدولة كلها هو جزء من السعي للولوج إلى عالم المعلومات والإتصالات الحديثة من أوسع الأبواب، وجزء لا يتجزأ من العمل على بناء الإقتصاد القائم على المعرفة والتفاعل مع العولمة.

الفرع الثاني : محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية:

في محاولة لتصور محتوى الحكومة الإلكترونية، يمكن الدخول إلى أحد مواقع الحكومات الإلكترونية الغربية التي أعلنت عن إنجاز العمل على بناء الحكومة الإلكترونية أو لا تزال تطور نشاطها لبلوغ هذا الهدف، ومثال ذلك موقع الحكومة الإلكترونية الأمريكية الفدرالي www.firstgov.gov إذ يجد الزائر موقعا بسيطا من حيث مظهره، يوفر مدخل على السلطات الثلاث في الدولة التنفيذية والتشريعية والقضائية، ومن خلالها تتوفر مداخل على كافة المؤسسات والهيئات التي تتبع كل سلطة، وتتوفر أيضا مداخل على هيئات ومنظمات الحكومات المحلية التشريعية والتنفيذية والقضائية، وبكل سهولة تجد ثمة خدمات متكاملة تتم الكترونيا في حقل الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية وشؤون الهجرة وفي حقل الضرائب والأعمال والاستثمار... الخ، إن بناء الحكومة الإلكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي

¹ عوني علال ، مرجع سابق، ص 35

سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية إنها بحق إعادة هندسة أو إعادة اختراع للقائم ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية وعليه فإن محتوى الحكومة الإلكترونية يتضمن:

- محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال.
- محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط.
- محتوى اتصالي (وهو ما يسمى خلق المجتمعات) يتيح ربط إنسان الدولة وأجهزة الدولة معا في كل وقت وبوسيلة تفاعل يسيرة.

المطلب الخامس : مزايا وعيوب الحكومة الإلكترونية:

الفرع الأول : مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية:

لا شك أن الحكومة الإلكترونية تحقق استخداما فعليا لأنظمة وشبكة المعلومات بكل ما تعنيه من فحص ومتابعة آنية في كل وقت وشاملة في أي مكان وهذا ما يمكن أن يوفر العديد من المزايا يمكن تحديدها كالتالي.¹

أ. المزايا بالنسبة للمجتمع :

- ✓ تساهم الحكومة الإلكترونية في زيادة شفافية الحكومة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات وتبسيط الإجراءات.
- ✓ توفر البيانات والمعلومات وإتاحتها لجميع فئات المجتمع .
- ✓ تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات.
- ✓ تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة، إذ ستخلق مناخا مواتيا لدخول
- ✓ شركات جديدة في صناعة التكنولوجيا وإعطاء فرصة جديدة لإضافة خدمات حديثة.

ب. المزايا بالنسبة للمنظمات:

- ✓ تبسيط إجراءات انجاز الأعمال في المنظمات وتدفق سير المعاملات إلكترونيا.
- ✓ تقلل من أعباء الأعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من أجل استخدامات متعددة.
- ✓ توفر الأرشفة الإلكترونية للمعلومات مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين، فضلا عن الحصول على معلومات صحيحة وموثقة.
- ✓ تساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة

¹ واليحين محي الدين، والي ابراهيم ، مرجع سابق ، ص 19

- ✓ تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمات المختلفة.
- ✓ تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظراً ل توفر البيانات الدقيقة والآنية.
- ✓ تساهم في تحقيق التميز من خلال انخفاض أوقات انجاز المعاملات وتكلفتها.

ج. المزايا بالنسبة للمواطنين:

- ✓ المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع مما يساعد المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية عالية الجودة و بتكلفة أقل .
- ✓ الوصول الآني للمعلومات والخدمة من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.
- ✓ تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة للاستجابة السريعة و التسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم .
- ✓ الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحددة للحكومة، وبذلك يتحقق رضا المواطنين

تختلف مزايا الحكومة الإلكترونية عن مزايا الحكومة التقليدية في أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي وطبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين وأسلوب إدارة الموارد البشرية وذلك على النحو الموضح جدول المقارنة بين مزايا الحكومة الإلكترونية ومزايا الحكومة التقليدية.

الجدول رقم (01) : جدول مقارنة بين مزايا الحكومة التقليدية ومزايا الحكومة الإلكترونية .

وجه المقارنة	حكومة تقليدية	حكومة إلكترونية
الهدف	حكومة سيادية تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية	حكومة إلكترونية مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية و الخدمية
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج رجال الأعمال
محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات	التركيز على الأهداف و النتائج
التكامل	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية
نمط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	أعمال ابتكاريه متجددة

المعلومات تكنولوجيا	دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
اتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة	القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة
المواطن	المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الإلكترونية يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي
سرعة التعاملات	الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت
الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة و الوثائق والمستندات الورقية	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق الرقمية
نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها	عالمي خارجي الحدود الجغرافي للدولة
التعامل الموردين	مع إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات

المصدر: إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، الطبعة الأولى، 2009، ص 27.

الفرع الثاني: عيوب تطبيق الحكومة الإلكترونية:

بالرغم من الإيجابيات العديدة إلا أن هناك بعض السلبيات في الحكومة الإلكترونية والتي من أهمه:¹
مشكلة البطالة : إن الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة الحياتية بدلاً من الإنسان يؤثر على سوق العمالة والطلب عليها، مما يجعلنا نتساءل: هل سيكون على الشركات أن تخفض أيام العمل في الأسبوع إلى أربعة أو ثلاثة أيام حتى يمكنها الحفاظ على مستوى العمالة لديها؟ خصوصاً أنه وبالفعل هناك مناقشات جادة في العديد من الدول الأوروبية حول هذا الموضوع، وهل ستضع الشركات قيوداً على المعلوماتية التي تحل محل أعداد كبيرة من البشر؟ وهل ستتدخل الحكومات في ذلك؟ وهل ستسمح الحكومة وقطاع الأعمال باستغلال التكنولوجيات الحديثة على نطاق قد يتضرر منه المجتمع؟.

ورغم ما يمكن أن توفره المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أن هذه الفرص لن تكون متاحة لمن تم الاستغناء عنهم في مجالات عملهم، فهي ستكون فرص ذات طبيعة فنية عالية وحرفية خاصة بمجموعة من المؤهلين.

إذن الصورة الواضحة أن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي مشكلة البطالة، إذ أنه بالفعل هناك شركات تخطط لتأوي 20 % فقط من فرص العمل المتاحة لديها، وفي معظم البلاد العربية يظهر تحدي حقيقي، إذ لا يوجد قطاع خاص قادر على امتصاص فائض العمالة الحكومية والقطاع العام، خاصة وأن هذه النوعية من العمالة غالباً ما تظهر عدم القابلية لإعادة التأهيل نظراً لما تمرست عليه من عادات العمل وحرمانها من فرص التدريب طوال فترة خدمتها مما جعلها في معزل عن المطالب الحقيقية لسوق العمل.

ب. التفكك الاجتماعي: مزيد من التفكك الاجتماعي يتوقع أن يواجهه إنسان القرن الحادي والعشرين في حالة الاعتماد الكامل على المعلوماتية في القيام بالأنشطة الحياتية المختلفة ومنها الحكومة الإلكترونية، لأن أداء الأنشطة الحياتية بينما الإنسان في منزله سيقبل من فرص الاتصال الجماهيري بين البشر، وبالتالي فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية والتي تنشأ غالباً في أماكن التجمع مثل مواقع التعليم والتسوق والعمل وأماكن الترفيه وغيرها.

كذلك فإن حدوث الخلل في النظام الاقتصادي في المجتمع كانتشار البطالة نتيجة لإلغاء بعض المهن واندثار أخرى وظهور مهن جديدة ، من شأنه أن يؤدي إلى نفس النتيجة في التفكك الاجتماعي.

¹ واليحين محي الدين، مرجع سابق ، ص 20

ج. فقدان الخصوصية: أدى الانتقال إلى النمط الرقمي لإنجاز المعاملات اليومية إلى الاعتماد كثيرا على أجهزة الحاسب الآلي، ومما جعل حجم المعاملات المنفذة والثورة المعلوماتية المخزنة في الأجهزة، عرضة للإساءة والاستغلال، لذا تعد المعايير الأمنية والخصوصية من العناصر المهمة في إيجاد الثقة للتعامل مع أنشطة الحكومة الإلكترونية والتي تعتبر بمثابة المدخل المطمئن والأمن في نظام الحكومة الإلكترونية وتضطلع بدور تعريف الأطر المنظمة لمجموعة القوانين التي تنظم الجانب الأمني سواء المتعلقة بالشبكات أو الأنظمة والبيانات.

وبذلك تعد ثورة المعلومات داخل نمط الحكومة الإلكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على حرمتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبط بعضها ببعض الآخر والتي تحتوي على أسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية والصحية بل ونوعية مشترياتهم، يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمخاطر لم تكن في حساباتهم، ومن المتوقع أن تزداد قدرة الآخرين على رصد تحركاتنا، ومما يدل على حدوث الصراع بين هذه الخصوصية وبين ما تقدمه الثورة المعلوماتية، حيث نجد أنه يوجد موقع على الإنترنت يعرض فيه الناس حاجتهم للعمل، ويعرضون بياناتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم ومهاراتهم، ويطلبون العمل المرغوب فيه، فوجد أن الرجال يعرضون جميع بياناتهم بالتفصيل، أما النساء فكن حريصات في عرض أقل بيانات عنهن، رغم سهولة الاستعمال والفرص المتساوية للجميع، لكن قيمة الخصوصية لدى النساء العربيات مرتفعة للغاية في النسق الاجتماعي العربي حتى لو توفرت لهن الحرية.

د. فقدان الأمان: إن الحصول على الخدمات المختلفة داخل منظومة الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى وقت كبير وإلى نظم خاصة لتحقيق الأمن للمواطن، فعلى سبيل المثال يتم تسديد فاتورة الكهرباء عن طريق الهاتف ويتم الخصم من حساب المواطن ولا يستلم المواطن سوى رسالة صوتية بها رقم مرجعي لهذه العملية أو البنك حيث يوجد إيصالا لذلك، بعكس تسديد الفاتورة عن طريق ماكينة الصرف الآلي ما يتطلب كثيرا من الأمن حتى يتعامل المواطن بحرية مع وسائل الحصول على الخدمة من دون فقدان الإحساس بالأمان، لذلك يعد الهاجس الأمني من أهم العوائق والتحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية ومن خلال توفر الأمن المعلوماتي الشامل تمن هنا يجب ألا يغيب عن بال القائمين على المشروع موضوع الأمن في كافة مراحل المشروع خاصة في مراحل التصميم والتطبيق.

المبحث الثالث : الدراسات السابقة:

نظرا لحدثة المفهوم وقلة المراجع التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، إلى جانب ندرة المراجع التي تطرقت مباشرة للعلاقة بين الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية، إلا أننا اخترنا بعض الدراسات والبحوث التي تناولت مواضيع الحكومة الإلكترونية والادارة الالكترونية من تلك الدراسات التي اعتبرناها أكثر أهمية من حيث علاقتها بالموضوع بشكل مباشر.

المطلب الأول: الدراسات العربية.

❖ 01- الحكومة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، وهي مذكرة ماستر بقسم العلوم السياسية، كلية العلوم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة سنة 2015، من إعداد الطالب عوني علال، حيث حاول الطالب من خلال هذه الدراسة معرفة " إلي أي مدى يمكن أن تشكل الحكومة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر؟، وقد جاءت هذه الدراسة في ثلاثة فصول، تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية، وتناول الفصل الثاني مستقبل الخدمة العمومية في ظل إستراتيجية الحكومة الإلكترونية بالجزائر، وتناول الفصل الثالث عصرنة قطاع العدالة مجلس قضاء سعيدة نموذج، وقد تضمن الدراسة عدة نتائج مهمة نذكر منها:

أهم النتائج :

- ✓ أن التحول نحو الحكومة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الحكومة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية وهي نظرة واقعية ممكنة التطبيق.
- ✓ الحكومة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة المواطن بالمؤسسات الحكومية، وتساهم في تحسين سرعة إستجابة المنظمات العمومية، ويزيد من مستوى فعاليتها أثناء تأدية الخدمات العمومية.
- ✓ تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الحكومة الإلكترونية والتحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الكفاءة والفعالية، الشفافية، الديمومة والاستمرارية، السرعة في الاستجابة وربح الوقت، الدقة في تحديد المهام.
- ✓ يعتبر نظام الخدمة الإلكترونية وسيلة لترشيد الخدمة العمومية وآلية لدعم الأداء الإداري في القطاعات الحكومية.
- ✓ تحسين مستوى الإستجابة والفعالية والنزاهة في الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية.
- ✓ واجهت الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت ترشيد الخدمة العمومية بسبب ضعف مؤشر الجاهزية الإلكترونية.

النتيجة العامة : فتكمن في كون الحكومة الإلكترونية تمثل آلية محورية هامة لبناء وترقية نظام متكامل من الخدمات الإلكترونية التي تساهم في تحسن و ترشيد الخدمات العمومية، بما يحقق نزاهة الرقابة ، المساواة الشفافية ، المحاسبة ، سرعة الإستجابة في تقديم الخدمات العمومية المقدمة خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل إفتراضي وفق مقولة "إتصل ولا تتنقل".

02- الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لتحسين جودة الخدمة العمومية، وهي مذكرة ماستر في علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة سنة 2015، من إعداد الطلبة واليحين محي الدين، والي ابراهيم.

وقد حاولا الطالبان من خلال هذه الدراسة معرفة " مدى مساهمة توجه الدولة نحو تبني مشروع الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة؟ وقد جاءت هذه الدراسة في ثلاثة فصول، تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية، وتناول الفصل الثاني تحقيق الجودة في تقديم الخدمات العمومية، وتناول الفصل الثالث الدراسة الميدانية لبلدية سيدي لخضر، وقد تضمنت الدراسة عدة نتائج مهمة نذكر منها:

- الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي إلى نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط الكتروني موحد.

- الحكومة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية من خلال التحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الهيئات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

- تطبيق الحكومة الإلكترونية يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية المتمثلة في جملة من المتطلبات، كتوفير شبكة الاتصالات، وضرورة انتشار شبكة الانترنت وسن التشريعات المتخصصة في هذا والعنصر البشري المؤهل وغيرها

- وجود انطباع ايجابي لدى المواطنين عن الخدمات الجديدة المستحدثة في إطار عصرنة الإدارة المحلية وتبني الدولة لمشروع الحكومة الإلكترونية.

03- الحكومة الإلكترونية ودورها في تفعيل السياسات التنموية- دراسة حالة- الامارات العربية المتحدة، وهي مذكرة ماستر بقسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، سنة 2016، من إعداد الطالب خردوش محمد، وقد حاول الطالب من خلال هذه الدراسة معرفة " إلی أي مدى يمكن أن تشكل الحكومة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر؟ وقد جاءت هذه الدراسة في ثلاثة

فصول، تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية، وتناول الفصل الثاني متطلبات الحكومة الإلكترونية لضبط السياسات التنموية، وتناول الفصل الثالث الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة - دراسة حالة-، وقد تضمن الدراسة عدة نتائج مهمة نذكر منها:

- ان الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلوماتي والاتصالات الحظ الاوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن خلال نمط الكتروني موحد.

- تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الادارية وتدعيم الشفافية والسهولة في المعاملات.

- ضرورة العمل على تحسين وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم.

- ضرورة الاهتمام بعقد ندوات ودورات والمحاضرات التي تعرف الأفراد العاملين في المؤسسات والدوائر الحكومية بمفاهيم الحكومة الإلكترونية وبأهمية تبني وتطبيق هذه المفاهيم.

- وضع برنامج إرشادية نوعية وتثقيف المواطنين بمفهوم الحكومة الإلكترونية واهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية.

- يتوجب على الحكومات التي تستخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية واعتماد توقيع الكتروني كي يكون معتمدا رسميا وتأخذ الكتب الطابع الرسمي.

04- أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية، وهي مذكرة ماستر في علوم التسيير ، بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة سنة 2014، من إعداد الطالبة زينب حوادسي، حيث حاولت الطالبة من خلال هذه الدراسة معرفة " أثر الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية في المنظمات الجزائرية؟ وقد جاءت هذه الدراسة في ثلاثة فصول، تناول الفصل الأول الاطار المنهجي للدراسة، وتناول الفصل الثاني الإطار النظري والفكري للحكومة الإلكترونية واثرها على أداء الموارد البشرية، وتناول الفصل الثالث الاطار التطبيقي للدراسة، وقد تضمن الدراسة عدة نتائج مهمة نذكر منها:

✓ ضرورة الانتقال من الحاومة التقليدية إلى الحاومة الإلكترونية لمواكبة التطورات الحاصلة في مختلف أنحاء العالم.

✓ يرتبط نجاح تطبيق برنامج الإ صلاح والتطوير الإداري بتوفير المهارات والتقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات.

✓ حتمية تغير الدول التي تتبنى برنامج الحاومة لكترونية في إستراتيجيتها وإتباع إستراتيجيات للنجاح والتطوير

✓ تقطن الدول إلى ضرورة تحسين أداء الخدمات العامة ساعية بذلك إلى تطبيق برنامج الحاومة الإلكترونية ومحاولة إنجاحه.

✓ الاستفادة من التجارب السابقة للدول ال خرى في تطبيق برنامج الحاومة الإلكترونية من خلال دراسة أهم نقاط الضعف ومحاولة تجنبها وإبراز نقاط القوة والإستفادة منها.

05- دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمة الإلكترونية مدينة دبي نموذجاً، وهي مذكرة ماستر بكلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، سنة 2015، من اعداد الطالبة سارة عربية، حيث حاولت الطالبة من خلال هذه الدراسة معرفة " كيفية مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمة الإلكترونية بصفة عامة، وفي دبي بصفة خاصة؟ وقد جاءت هذه الدراسة في فصلين، تناول الفصل الأول الاطار المفاهيمي والنظري للدراسة، وتناول الفصل الثاني التجسيد الواقعي لمشروع الحكومة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية - مدينة دبي أنموذجاً، وقد تضمنت الدراسة عدة نتائج مهمة نذكر منها:

✓ دعم وتبسيط الخدمات الإلكترونية لكل الأطراف المعنية: المواطنين، الحكومة، المؤسسات، الأعمال، وربط الأطراف الثلاثة من خلال استخدام المعلومات والاتصال المتطورة/و المتطور.

✓ تقديم خدمات عامة الكترونية بطريقة مميزة تراعي خصوصيات المجتمع بمواطنيه ومؤسساته ومنظّماته والعملاء والأسواق المستهدفة.

✓ من أهم انجازات حكومة دبي الإلكترونية في مجال تحسين الخدمة العامة مايلي:

* الدفع الإلكتروني * الهوية الإلكترونية * الحكومة الذكية

* الجواز الإلكترونية * السياحة الإلكترونية * التجارة الإلكترونية

* الارشفة الإلكترونية

✓ من أهم تحديات الحكومة الإلكترونية في دبي مايلي:

* التجسس الإلكتروني * سهولة اختراق وعدم ضمان سرية أمن المعلومات.

* الأمنية الإلكترونية * الجرائم الإلكترونية * البنية التحتية مكلفة جدا

06- واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر، وهي مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق، بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العقيد أكلي محند اولحاج البويرة سنة 2011، من أعداد الطالبتين بوخلف نادية و خيثر تونسية، حيث حاولت الطالبتين من خلال هذه الدراسة معرفة ماهية مواقف الفرد الجزائري تجاه تنفيذ مشروع حكومة الكترونية في الجزائر؟، وقد جاءت هذه الدراسة في ثلاثة فصول، تناول الفصل الأول الخدمة الإلكترونية، وتناول الفصل الثاني الحكومة الإلكترونية، وتناول الفصل الثالث مشروع إقامة حكومة إلكترونية، وقد تضمنت الدراسة عدة نتائج مهمة نذكر منها:

- ✓ الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تحويل لنظام تقديم الخدمات الحكومية الكلاسيكي إلى نظام إلكتروني وإنما هي منظومة متشابهة ومعقدة على كافة الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية...
- ✓ لا بد من تشخيص الأوضاع الراهنة وجمع المعلومات حول حاجات ورغبات العملاء من أجل التمكن من تصميم خدمات تحوز على رضاه
- ✓ المواطن الجزائري غير متمكن من التعامل الإلكتروني وذلك بسبب نقص التأهيل فيما يخص تكنولوجيا الاعلام والاتصالات.

07- مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية دراسة حالة قطاع غزة، وهي رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة الأعمال، بكلية التجارة، بجامعة غزة، سنة 2007، من اعداد الطالب إياد خالد عدوان، حيث حاول الطالب من خلال هذه الدراسة معرفة مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية؟ وقد جاءت هذه الدراسة في ثمانية فصول، تناول الفصل الأول الاطار العام للدراسة، وتناول الفصل الثاني مفهوم وأهداف الحكومة الإلكترونية، وتناول الفصل الثالث مراحل ومتطلبات إنشاء الحكومة الإلكترونية، وتناول الفصل الرابع معوقات ومزايا وسلبات الحكومة الإلكترونية، وتناول الفصل الخامس الحكومة الإلكترونية الفلسطينية وبعض التجارب العربية، وتناول الفصل السادس منهجية الدراسة، وتناول في الفصل السابع التحليل والمناقشة، أما الفصل الثامن فخصص للنتائج والتوصيات، وقد تضمنت الدراسة عدة نتائج مهمة نذكر منها:

- ✓ استخدام طرق التشجيع تؤثر بشكل ايجابي على إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ✓ عدم وجود ثقة حيال استخدام بطاقات الائتمان من خلال الخدمات الإلكترونية.
- ✓ وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية التعامل معها.
- ✓ إجماع الباحثين حول أهمية استغلال مؤسسات القطاعين العام والخاص والمجالس المحلية والمؤسسات الأهلية ووسائل الإعلام المختلفة في توعية المواطنين بمفهوم وخدمات الحكومة الإلكترونية.
- ✓ وجود اقتناع لدى نسبة كبيرة من الباحثين بمزايا الحكومة الإلكترونية
- ✓ توفر البنية التحتية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والمتمثلة في جهاز هاتف ثابت ونقال وجهاز حاسوب وخدمة إنترنت بشكل مناسب لدى الباحثين.
- ✓ عدم استخدام خدمة الإنترنت من خلال الجوال بسبب صعوبتها وارتفاع سعرها.
- ✓ عدم توفر خدمة الإنترنت اللاسلكي على نطاق واسع وبشكل يستهدف المواطنين.
- ✓ وجود معوقات الحصول على الخدمات الإلكترونية، لا يقلل إقبال المواطنين عليها.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

01 / At the Dawn of E-Government: The Citizen as Customer، (في فجر الحكومة الإلكترونية (المواطن كزبون)، من طرف Deloitte Research سنة 2000.

شملت الدراسة 250 مؤسسة حكومية في خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية، أستراليا، كندا، نيوزيلندا والمملكة المتحدة، لدراسة رؤى الإدارات العليا في المؤسسات التي تحت البحث حول الحكومة الإلكترونية وتطلعاتهم وتوقعاتهم وخططهم لمواجهة التحولات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلية وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

أن الحكومات التي أدخلت مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى أساليب عملها في خدمة المستهلكين قد نجحت في تحقيق فوائد عديدة أهمها توفير خدمات أسهل وتحقيق إنتاجية أعلى وتوفير معلومات أفضل وتقليص عدد شكاوى العاملين وتحسين الصورة الكلية للمؤسسة.

كشفت الدراسة عن تركيز الحكومات في استعمال التكنولوجيا على المشاركة بالمعلومات التي تعتبر عنصراً أساسياً في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية.

حددت الدراسة ست خطوات يجب أن تتبعها المؤسسات الحكومية في طريق تحولها إلى حكومة إلكترونية وهذه الخطوات هي :

توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمستهلكين باستخدام التكنولوجيا المناسبة، تبادل المعلومات والاتصالات باتجاهي، تبني بوابات إلكترونية متعددة الأغراض بحيث يمكن تقديم الخدمات وتبادل الأعمال بين الأجهزة المختلفة من مصدر واحد، تخصيص بوابات لخدمة الأفراد وفقاً لرغباتهم، تجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة بحيث تقدم للمستفيدين من مدخل واحد مشترك، دمج تكاملي لنظم المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومي.

02 / دراسة ويست , West 2002 ، بعنوان الحكومة الإلكترونية المدنية **Civil E-Governmen**

بجامعة بروان بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث هدفت الدراسة إلى تقديم عرض لمستوى التحديث السنوي الثاني لمواقع انترنت المؤسسة الحكومية في 80 مدينة بأمريكا والتعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية لكافة سكان المدن .

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

- أن المدن قد عملت الخطوات الرئيسية نحو وضع المعلومات والخدمات على الشبكة
- أن هناك زيادة كبيرة في عدد المواقع حيث بلغ 1527 موقع حكومي
- يعرض % 49 من مواقع الخدمات القابلة للتنفيذ على الشبكة ، تماما عن نسبة %25 في العام الماضي

03 / - دراسة : **John bourn 2002** تحت عنوان: **تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الإلكترونية Public Services through E-Governmen** ، وقد هدفت الدراسة إلى تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الإلكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحيث تكون الخدمات سريعة وشاملة وأن تلبى كافة احتياجات المتعاملين معها، وكذلك الحاجة إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة، وذلك من خلال القيام بمراجعة العمليات الإدارية وأتممتها الأمر الذي يؤدي إلى اختصارها واستغلالها بطريقة أفضل، ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر:

- أن للحوافز التشجيعية دور في استقطاب المزيد من العملاء لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
- أن حافز التعليم في مجال تصميم وتطوير ومراجعة برامج تعليم تكنولوجيا المعلومات يؤدي لنجاح تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا لكل المواطنين والقطاع الخاص ويعمل على تقليل الفجوة ما بين من يعرف ومن لا يعرف.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

من خلال الدراسات السابقة التي تم عرضها سواء العربية أو الاجنبية نلاحظ مايلي:

أغلب الدراسات السابقة لم تتناول موضوع تطبيقات الحكومة الالكترونية في قطاع البريد، من جهة و من جهة أخرى أن اغلب الدراسات ركزة على كيفية توفير المتطلبات الضرورية التي تؤدي الى نجاح برنامج الحكومة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، بإستثناء دراسة الطالب **عوني علال**، الذي تناول خلالها موضوع الحكومة الإلكترونية وودورها في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر جاءت في دراسته بعض النماذج لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في بعض القطاعية بالجزائر، مع تركيزه على قطاع العدالة، كما ان بعض الدراسات السابقة طبقت في جانبها التطبيقي على مستوى الدولة على غرار (الجزائر- الإمارات العربية المتحدة - فلسطين- الولايات المتحدة الأمريكية - أستراليا- كندا- نيوزيلندا والمملكة المتحدة)، في حين ركزت دراستنا على مستوى جزئي من الدولة وهي مكتب بريد العطاف ولاية عين الدفلى، لاجراء الدراسة التطبيقية فيها ومعرفة جميع الخدمات الالكترونية التي يقدمها قطاع بريد الجزائر عامة ومكتب بريد العطاف خاصة من خلال الاستثمار في تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

وقد تعددت تعاريف الحكومة الالكترونية كل حسب نظرتهم اليهم، لكن هناك اتفاق على أنها عبارة عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل زيادة كفاءة وفعالية ما تقدمه الحكومة من خدمات للمواطن.

كما تبين لنا من خلال دراستنا أن المتطلبات التقنية و المتمثلة في معايير الحكومة الالكترونية (الموارد البشرية الاجهزة، البرامج، الشبكات) تعتبر الركائز الاساسية لتطبيقات الحكومة الالكترونية.

خلاصة الفصل :

إن رغبة حكومات العديد من الدول في تحسين الخدمات التي تقدمها للجمهور و قطاع الأعمال وغيرها دفعها إلي اعتماد إستراتيجية جديدة في تعاملاتها، وذلك من خلال الإستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وظائفها، حيث تحولت من الحكومة التقليدية نحو الحكومة الإلكترونية لتواكب التغيرات والتطورات الحاصل على مستوى الساحة الدولية جراء الثورة الرقمية التي يشهدها العالم اليوم، هذا التحول تطلب توفير جملة من المتطلبات الضرورية لهذه العملية مروراً بمراحل المتسلسلة لعملية التطبيق للصعود إلي أرقى أنواع التجسيد لمشروع الحكومة الإلكترونية، ومن تم تقديم الخدمات العمومية إلكترونياً وما لها من مزايا تعود بالفائدة علي المنظمة و المتعاملين معها.

سعي الحكومة الجزائرية إلى تحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسات والإدارات العمومية دفعها إلى الإستعانة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال، حيث قامت بتبني مشروع الحكومة الإلكترونية والذي لم يكن تطبيقه بالأمر السهل بحكم أنه برنامج غريب عن البيئة الجزائرية وأن جل مستلزماته كانت غريبة مستوردة إلا أن هذا ليس بالحجة التي تبرر التأخر في تطبيق هذا المشروع ونقص مردوديته، و التجربة الإماراتية الرائدة في هذا المجال خير دليل علي ذلك، وعليه فتفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية يستوجب تهيأت الفرد الجزائري نفسياً وفنياً ليتكيف ويتفاعل مع هذه التكنولوجيا و تسهيل الحصول عليها، وكذا تكوين الموظفين من خلال الإستعانة بالخبرات الأجنبية وتحفيزهم و ترغيبهم بهذا المشروع، بالإضافة إلى فتح المجال للقطاع الخاص المتمكن للإستثمار في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال خصوصاً في مجال الأنترنت التي هي حكراً على القطاع العام و ما تشهده من رداءة بسبب بطئ التدفق والإنقطاعات المتكررة.

الفصل الثاني

الخدمات الالكترونية

في قطاع البريد

حالة مكتب العطائف

تمهيد:

بعدما تعرضنا إلى مختلف جوانب موضوع الدراسة في الجانب النظري سوف نحاول في هذا الجانب التطبيقي معرفة أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في قطاع البريد والتي تقدم على مستوى مكاتب البريد بصفة عامة ومكتب بلدية العطاف بصفة خاصة، وهذا بعد سعي الجزائر إلى الإهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات و ذلك من خلال مبادرتها لإلكترونية سنة 2008 تحت إسم " الجزائر الإلكترونية (2009-2013)، وكما رأينا سابقا فقد تعددت تعاريف الحكومة الإلكترونية بين الكتاب والمؤلفين كل حسب نظرتهم وميوله لكن هناك اتفاق على أنها عبارة عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل زيادة كفاءة وفعالية ما تقدمه الحكومة من خدمات للمواطن.

وكما أوضحنا سابقا من خلال دراستنا النظرية فإن المتطلبات التقنية والمتمثلة في معايير الحكومة الإلكترونية (الموارد البشرية، الأجهزة، البرامج، الشبكات) تعتبر الركائز الأساسية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في جميع المجالات والقطاعات، ويحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي، حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بـبريد الجزائر والتي سوف يتم تناولها من خلال المبحثين التاليين.

المبحث الأول: بطاقة تعريفية لمؤسسة بريد الجزائر - مكتب العطاف.

المبحث الثاني: تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مكتب بريد العطاف.

المبحث الأول: مفهوم ومهام مؤسسة بريد الجزائر.

شهد قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر إصلاحات عميقة في السنوات الأخيرة كان الغرض منها تحديث هذا القطاع وتأهيله كجزء من جهد الحكومة لتنمية البنية القاعدية للاقتصاد الوطني، تمثلت هذه الإصلاحات أساسا في تفويض وظيفة استغلال الخدمة العمومية إلى مؤسستين عموميتين أنشأتا لهذا الغرض هما "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر".

المطلب الأول: تعريف بمؤسسة بريد الجزائر.

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 89-75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد. والمواصلات.¹

إن ميلاد بريد الجزائر وبروزها في السوق ليس وليد الصدفة بل هو نتيجة لتضافر عدة جهود وعوامل جملها خارجية ولا يمكن التحكم فيها ولا حتى توجيهها، من بينها محاولات الجزائر للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة التي تضم أكبر عدد من البلدان والمتحكمة في التجارة العالمية خاصة في إقليم حوض البحر الأبيض المتوسط وما تمليه من شروط على الدول التي ترغب في الانضمام إليها، والسوق العالمية تعيش في خضم تأثيرات العولمة، وما جاءت به من تغيرات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى رأسها الانترنت التي قلبت بكل الموازين وغيرت من شكل العالم هيكله المؤسسات طرق التنظيم والإدارة داخل هذه المؤسسات.²

هذا ما يقال على قطاع البريد والمواصلات الذي وضمن تأثيرات البيئة العالمية اليوم تم إعادة هيكلته وإدخال إصلاحات عليه تمخضت عنها ميلاد مؤسستي الجزائر للاتصالات و بريد الجزائر لكن قبل ذلك فإن إدارة البريد والمواصلات الجزائرية، قد ورثت عن النظام الفرنسي ما بعد الاستقلال معظم التشريعات المتعلقة

¹ مبروك يوسف، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماستر في الحقوق، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2014، ص 16.

² سعادي الخنساء، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي - دراسة حالة الجزائر - رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، 2006، ص 119.

بخدمات هذا القطاع واستمر نشاطها بصفة عادية حتى سنة 1975 حيث تم إصدار الأمر رقم 89-75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 المتضمن قانون وزارة البريد والمواصلات.¹

من جراء إعادة تنظيم قطاع البريد والمواصلات وفي إطار سياسة الإصلاح والتطوير لقطاع البريد أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري « EPIC » حفاظا على الإرث القديم الوظيفي والرمزي للمؤسسة الأم الذي غذى الذاكرة الجماعية بالكلمة الرمز "بريد" فإن مؤسسة بريد الجزائر تحاول جادة خلق وجه جديد يحمل الخصائص الهوية لبريد الجزائر.²

إن مؤسسة بريد الجزائر كنتيجة للإصلاح الذي جاء بموجب قانون قطاع البريد والمواصلات سنة 2003 أراد المشرع بهذه الإصلاحات أن يلحق بركب دول الجوار وقبلها الدول الأوروبية والصناعية عموما، والتي سبقت إلى تحرير قطاع البريد من التسيير الإداري البيروقراطي باتجاه الفعالية والمنافسة.

أبرز ما تولد عن القانون هو فصل النشاطين البريد والاتصالات عن بعضهما وتحويلهما من التسيير الإداري إلى التسيير التجاري بموجب هذا القانون أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمستغل للخدمات البريدية والمالية التي انتقلت إليها من الإدارة السابقة، وأنشئت مؤسسة أخرى لتسيير الاتصالات هي "اتصالات الجزائر".

إن الإصلاحات في الجزائر لم تختلف كثيرا عما تم في بلدان أخرى، مصنعة ونامية على السواء، فالجزائر أخذت بالنموذج الفرنسي، حيث يتضح من الوهلة الأولى وجه الشبه الكبير بين الإصلاحات في الدولتين، فيما عدا الفجوة الزمنية بين العمليتين والتي تبلغ تقريبا عشر سنوات، فإصلاح قطاع البريد والمواصلات في الجزائر كان متأخرا أيضا مقارنة من بالدول العربية ودول الجوار فتونس مثلا بدأت إعادة هيكلة قطاع الاتصالات منذ 1990 من فصل أنشطة البريد عن الاتصالات بإنشاء الديوان الوطني للاتصالات الذي بدأ نشاطه في 1996، ثم الديوان الوطني للبريد في جوان 1998، ودولة المغرب أيضا بدأت إصلاحاتها في نفس الفترة حيث أحدثت قانونا جديد للفصل بين البريد والاتصالات منذ 1996.

شرعت الجزائر في إصلاحاتها على قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في ظل تأخر محسوس عن بلدان المنطقة، وحاولت الحكومة استدراك هذا التأخر في تحديث هذا القطاع الذي يشكل جزءا مهما من البنية القاعدية للاقتصاد الوطني، خاصة وأن الجزائر كانت قد اقتربت بعد من الانضمام إلى المنظمة العالمية

¹ المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 14 يناير 2002 المتضمن انشاء بريد الجزائر.

² مبروك يوسف، مرجع سابق، ص 16.

للتجارة ولها اتفاقيات مبرمة مع الاتحاد الأوروبي استفادت من خلاله من دعم مالي من قبل البنك الدولي والسوق الأوروبية (برنامج ميذا).

المطلب الثاني: مهام مؤسسة بريد الجزائر:

إن هذا الإطار القانوني كمؤسسة عمومية وكمؤسسة تجارية واقتصادية، يؤدي اضطلاعها بالعديد من المهام تبدو في بعض الأحيان في ظاهرها متناقضة أو على الأقل صعبة التحقيق.¹

- ❖ فباعتبارها خدمة عمومية: يفرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات، بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها.
- ❖ وباعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري: يجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليص تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج ايجابية لمتابعة تطورها.
- ❖ باعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات دور حيوي في التنمية الشاملة: يجب أن تلعب دورا محركا للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات للإقلاع الاقتصادي الشامل.

فمهام هذه المؤسسة إذن تبدو متعددة والتوفيق بينها يبدو أيضا صعب التحقيق لكن كل منها يحمل التزاما واجب الأداء فالاضطلاع بها كلها وبشكل مرضي يمثل أهم الانشغلات.

أما عن موضوع هذه المهام فيمكن تلخيصها فيما يلي:²

- ❖ استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر (Exclisivité) حسب المادة 63 من قانون 03-2000 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي و في علاقتها مع الخارج .
- ❖ القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببيد الرسائل، الطرود البريدية، الامدادات و المصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير .
- ❖ القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لمصالح الخزينة العمومية.

¹ ميروك يوسف، مرجع سابق، ص 19

² وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثارها على سلوك المستهلك، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2005 ، ص 104 - 105.

- ❖ إنشاء وخلق هيئات و هياكل تتماشى مع نشاطاتها و اهدافها على مستوى التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال و صيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.
- ❖ صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها.
- ❖ النجاعة الصياغة والإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد المصادق عليه بقرار من وزير المكلف بالبريد.
- ❖ الإشراف على تنفيذ سياحة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري بها العمل ووفق دفتر الابعاء الممضي مع سلطة الضبط للبريد و المواصلات .

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الفرع الأول: تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر (العطاف).

نشأت مؤسسة البريد بالعطاف سنة 1934 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وخدماتي نتيجة الإصلاحات التي قامت بها الجزائر أعطيت لها تسمية بريد الجزائر، حيث تعد من المكاتب البريدية كاملة الخدمات على مستوى الوحدة البريدية بولاية عين الدفلى وتحتوي على (33) عامل (موظف) و(04) ساعي بريد وإثنان (02) فاك دوم، ووصلت عدد الشابيك الآلية لتوزيع النقود ببريد العطاف (13) شباك وجهاز دفع إلكتروني TPE وموزعين (02) آليين GAB في سنة 2019، كما أن قيمة الأموال التي يتم سحبها في هذا البريد حوالي 600 مليون دج في الشهر.¹

البنية الهيكلية لبريد العطاف:

يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار عبر القطر الجزائري بهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:

المديرية العامة والهياكل المركزية، المديرية الإقليمية، الوحدات الولائية، يتكون الهيكل التنظيمي من 08 مديريات إقليمية تقوم بالإشراف على الوحدات الولائية التابعة لمؤسسة بريد الجزائر محل دراستنا، هي واحدة من إحدى المكاتب البريدية للوحدة الولائية بعين الدفلى التابعة للمديرية الإقليمية بعين الدفلى، حيث تتشكل من خلية التفتيش الإقليمية مديريات فرعية وتضم مؤسسة بريد الجزائر 17 مكتب بريد تابع لها وتتشكل من:²

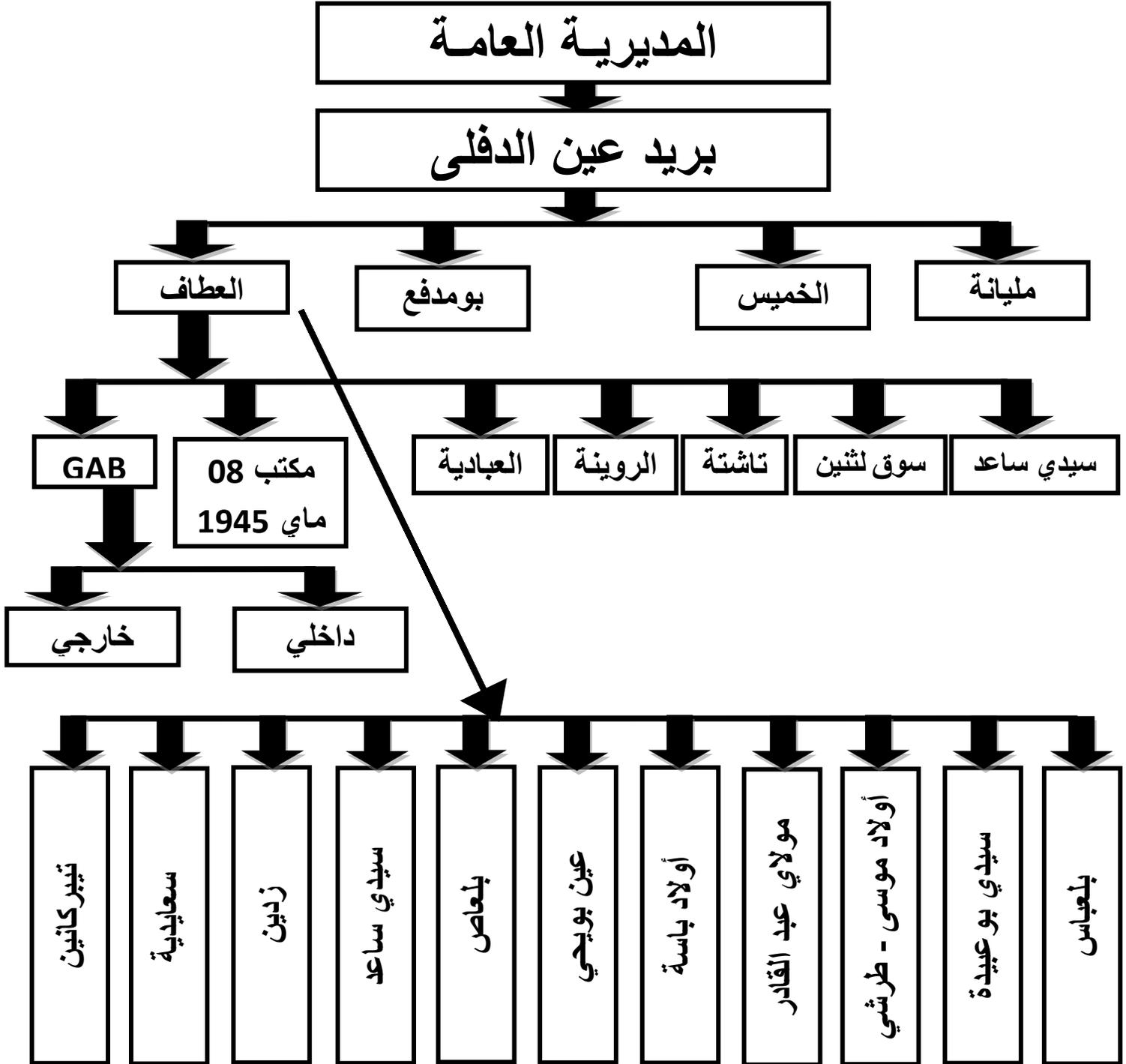
¹ - وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وآثارها على سلوك المستهلك، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2005 ، 101 - 103.

² - المجلة الشهرية لعمال البريد رقم 27 جانفي 2006، تصدر عن مديرية الإتصال لبريد الجزائر العاصمة.

- ❖ رئيس المؤسسة.
- ❖ رئيس قسم الشبابيك.
- ❖ أمين الصندوق المركزي.
- ❖ الأمانة.
- ❖ المحاسبة.

ونلاحظ أن مكتب بريد الجزائر بالعطاف يحتوي على شباكين (02) لتوزيع الأوراق المالية الداخلي والخارجي (GAB)، حيث أن الصراف الآلي الداخلي يستطيع الزبون استخدامه ابتداء من افتتاح المكتب البريدي بينما الصراف الآلي الخارجي يمكن للزبون أن يستعمله في أي وقت شاء ويعمل بدون انقطاع. ونظرا لكثرة السكان بمنطقة عين الدفلى يوزع بريد العطاف و يمول 17 مكتب بريد ثانوي بالأموال.

الشكل رقم (04) الهيكل التنظيمي لبريد العطاف:



المصدر: وثائق مقدمة من ادارة مكتب البريد من العطاف

شرح الهيكل التنظيمي لمكتب بريد العطاف:

- رئيس المؤسسة: تسيير الموارد البشرية و المسؤولية الكاملة على المكتب.
- رئيس قسم الشبابيك: مهامه مراقبة جميع العمليات التي يقوم بها المكلفون بالزبائن والتأشير عليها إلكترونيا.
- أمين الصندوق المركزي: حفظ الأموال العمومية مع توزيع الاموال على الشبابيك والمكاتب البريدية الملحقة وكذا استلام الاموال من القباضة الرئيسية، تزويد الموزع الآلي بالاموال.
- الأمانة.
- المحاسب الرئيسي: حوصلة جميع العمليات المؤداة في جميع الشبابيك واحصاء جميع حركة الاموال من ذات المكتب والمكاتب الملحقة، الى جانب المتابعة الانية للحساب البريدي الخاص بالمكتب يوميا وشهريا، إحصاء جميع العمليات سواء كانت مالية او بريدية، انشاء جداول المحاسبة الشهرية اصدار شيكات مضمونة ومتابعتها، اجراء المقاصات الالكترونية و التحويلات المالية بين البنوك.

❖ العلاقة بين مكتب العطاف والمكاتب البريدية المذكورة في الشكل:

- التمويل المالي وفق الاحتياجات المالية للمكاتب التابعة له
- تجميع الاموال منهم.

المبحث الثاني: أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مكتب بريد العطاف

1- تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:

وسائل الدفع المتطورة في الإنترنت هي عبارة عن صورة أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق بين الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم وتسير كل عملياتها إلكترونياً ولا يوجد للحوالة ولا للقطع النقدية.

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل الدفع الإلكترونية ومصطلح إلكتروني يعني:

أنها مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصاريف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشبكات الإلكترونية والبطاقات البنكية، وتتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف المتعامل (الدافع أو المستوي) المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحمل المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع) شبكة البطاقات.¹

ومصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع الذي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة مثل: التحويلات الإلكترونية للأموال، الشيك الإلكتروني والدفع بالنقود الإلكترونية.

المطلب الأول: أهم التطبيقات الحكومية الإلكترونية في مكتب بريد العطاف:

1 * العمليات الإلكترونية على الشبايك:

- ✓ الإطلاع على الرصيد مع الإستلام الفوري للإشعار يكلف الزبون 10 دج تخصم آلياً من حسابه الجاري.
- ✓ التزويد السريع للحسابات الجارية *ersement accéliré* : عندما يقوم الزبون بتزويد حساب بريدي جاري يتحمل تكلفة حسب المبلغ علاقة طردية كلما أن المبلغ كبير كانت التكلفة أكبر مثال دفع 5000 دج تكلفتها 30 دج.

$$\text{كيفية حسابها: } \frac{\text{المبلغ المدفوع}}{5000} \times 1.2 + 1.8$$

¹ - محمود العيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني، التشريعات التجارية والإلكترونية، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى 2007، ص 44.

$$\text{تكلفة: } \frac{\text{مبلغ معين}}{5000} \times 1.2 + 1.8 = \text{قيمة المبلغ المدفوع TAX.}$$

✓ السحب الفوري لفائدة صاحب الحساب أو لفائدة المستفيد (السحب لفائدة المستفيد لا يتجاوز 5000 دج):

يتحمل صاحب الحساب تكلفة تقطع من حسابه الجاري لفائدة المؤسسة، مثال: 5000 دج تكلفتها 28 دج

$$\text{حساب قيمة تكلفة السحب : 2 دج} \leftarrow \text{1000 دج} \leftarrow \text{X} = \text{1000 دج} * \text{2 دج} = \text{5000 دج}$$

$$10 = \frac{5000 * 2}{1000} = X$$

$$\text{إذن قيمة التكلفة} = 10 + 18 = 28 \text{ دج}$$

الطريقة الاولى : من 1 دج الى غاية 18000 دج فان قيمة الخصم تكون 2 دج لكل 1000 دج.

كما نضيف اليها الضريبة الثابتة 18000 دج .

الطريقة الثانية: اما اذا كلما المبلغ أكبر من 18000 دج سيخصم من كل 1000 دج 3 دج + تكلفة ثابتة 18 دج.

مثال: شخص يريد دفع 5000 دج $2 \text{ دج} \times 5 = 10 \text{ دج} + 18 \text{ دج} = 28 \text{ دج}$ (تكلفة السحب)

✓ التحويل من حساب إلى حساب حيث لا يتجاوز المبلغ 200 000 دج، (20 مليون سنتيم)، يقوم المكلف

بالزبائن بالعملية مع تسلم مبلغ قيمة الدفع من الزبون قيمة الخدمة أي التحويل المالي (TAX).

✓ طلب دفتر الصكوك البريدي عن طريق جهاز الإعلام الآلي: يتقدم الزبون إلى المكتب البريدي من أجل طلب

الشيكات مصحوبا برقم حسابه الجاري أو ورقة من دفتر الشيكات الخاصة بالطلب واستلامه الفوري للإشعار بنجاح

عملية الطلب فيقوم مركز الصكوك البريدية بمعالجة الطلب في مدة أقصاها لا تتجاوز عشرة أيام يكون عند

صاحبه.

✓ تسديد فواتير الكهرباء والغاز والماء والهاتف: بواسطة قارئ الخطوط المرمزة.

✓ الدفع الفوري لمرتبات الموظفين وعمال المؤسسات IDS.

✓ إصدار كشف الهوية البريدية RIP رقم التعريف البنكي.

✓ التعبئة المباشرة للمتعاملين الإقتصاديين الثلاث (موبيليس - اوريدو - جازي)، يتقدم الزبون إلى الشباك لتعبئة رصيده¹.

✓ كشف عمليات الحساب الجاري لعشر سنوات الأخيرة (Relever de compte): يتقدم الزبون إلى المكتب مصحوبا بنسخة طبق الأصل لبطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة ويقوم بملاً الحوالة الخاصة خدمة كشف العمليات ويشترط أن يكون صاحب الحساب الجاري حاضرا لا يسلم لغيره وتكلف هذه العملية 50دج للشهر الواحد تقتطع أليا من ح ج ب ج الحساب البريدي لسنة كاملة تكلفته تكون 600دج (60 ألف سنتيم).

✓ تحويل الأموال عن طريق نظام حوالاني رسائل نصية تصل عن طريق الهاتف المحمول: المستفيد الذي وصله رسالة نصية على هاتفه يتقدم على المكتب مصحوبا ببطاقة التعريف الوطنية والرقم السري الذي يتلقاه من صاحبه الذي زوده بالأموال بواسطته يستطيع سحب المبلغ المحول إليه فورا.

✓ الحصول على الرقم السري المكون من أربعة أرقام الذي بواسطته: يقوم صاحب الحساب البريدي الجاري على الرصيد تفعيل خدمة الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة تصله إلى هاتفه المحمول أي حركة مالي في ح ج ب سواء سحب أو تزويد الحساب البريدي الجاري.

✓ الإطلاع على الرصيد وبعث رسالة إلى الرقم 603 : خدمة متوفرة لدى المتعامل موبيليس، مثال: 001142672 إرسالها إلى 603.

يمكنكم معرفة رصيد حسابكم البريدي الجاري بإرسال رسالة نصية قصيرة تحتوي على رقم الحساب البريدي الشخصي والرمز السري إلى الرقم 603، الرمز السري في مكتب البريد لا يستلمه إلا المعني وصاحب ح ج ب.

✓ فتح حساب جاري جديد والإستلام الفوري لرقم الحساب: كل شخص بالغ له الحق في فتح حساب بريدي يكون مرفوق بصورة طبق الأصل لبطاقة التعريف الوطنية + صورة شمسية + بطاقة إقامة يتقدم إلى المكتب التابع في محل إقامته، يقوم بملاً الإستمارات والإمضاء عليها فيقوم المكلف بالخدمة بإدخال المعلومات على جهاز الإعلام الآلي ويسلم صاحب الحساب الرقم فورا.

¹ - نور الدين دين، مسير مؤسسة بريد العطاف بالنيابة، يوم 12 ماي 2020، مقابلة شخصية بمقر المؤسسة.

✓ نظام EPP للمحاسبة العامة الخاصة بالمؤسسة: بفضل هذا النظام أصبحت المحاسبة سهلة كل شيء جاهز دون جهده على عكس النظام التقليدي معقد وصعب وكثرة الأخطاء والوقت الكثير.

✓ العمليات الخاصة بالموزع الآلي تسجل آليا على الشريط الورقي: أي شخص يقوم بعملية على الموزع الآلي سواء كشف الرصيد أو السحب أي عملية تسجل على الشريط الورقي وتؤكد من طرف المركز الوطني المحاسبي RWI على جهاز الإعلام الآلي، وتمدنا بإحصاء جميع العمليات.¹

✓ تحويل الأموال من حساب بريدي جاري إلى دفتر التوفير والإحتياط مباشرة دون عملية السحب وإعادة الدفع في دفتر التوفير والإحتياط EPT.

*2 الحوالات الإلكترونية:

الحوالة الإلكترونية TEF: كان بداية استعمالها سنة 2002 عبر كامل المكاتب وتسمح بالنقل الفوري للأموال حيث يتم أداؤها في مكتب الوصول نفس اليوم.

الحوالة 1419: يصدرها مركز الصكوك البريدية وتستعمل لدفع مستحقات الأشخاص المتقاعدين الذين لا يملكون حساب جاري.

الحوالة التلغرافية 1412: وهي طريقة تستعمل فيها أجهزة التلكس لتحويل الأموال، ويتحصل من أجل ذلك سعرا إضافيا يقابل خدمة التلكس.

الحوالة 1418: هي حوالة خاصة بتزويد الحسابات البريدية الجارية.

الحوالات الدولية:

الحوالة international Financial system international IFS Money order

وهي حوالة خاصة بتحويل الأموال من الخارج لى داخل الوطن استعمالها نفذ بالعملة الوطنية على مستوى المكاتب البريدية أو يقوم بتحويلها على حسابات بنكية بالعملة الصعبة.

¹- نور الدين دين، مسير مؤسسة بريد العطف بالنيابة.

واسترن يونيو (wastern union (réception rapide d'argent)

هذه الخدمة متوفرة على مستوى المكاتب البريدية بداية من 19-05-2001 وسمح هذه الخدمة بالتحويل السريع للأموال عن طريق شبكة الإعلام الآلي.

3* البطاقة الذهبية (البطاقة الذكية): هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي تحتوي في داخلها على شرائح للذاكرة تعمل بواسطة ميكرو وكمبيوتر يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها بطاقة مون دكس وهي منتج لمؤسسة ماستر كارد العالمية وتكتسب القبول على الأنترنت وفي موقع السوق العام وقد ظهرت سنة 1990 ليظهر برنامج هونغ كونغ "مون دكس" الرائدة سنة 1996.¹
علما المؤسسة قامت بتسلم 1020 بطاقة ذهبية لسنة 2019.

الخدمات التي يمكن القيام بها بالبطاقة الذهبية: وظيفة البطاقة الإلكترونية تنحصر في العمليات التالية:

- ❖ الإطلاع على الرصيد و استلام الاشعار من الموزع الآلي و هذه العملية تكلف الزبون 10 دج تخصم آليا من حسابه الجاري.
- ❖ سحب النقود على الموزعات الآلية لمكاتب البريد والشبابيك الآلية للبنوك مبلغ السحب لا يتجاوز 50.000 الف دج أي خمسى ملايين سنتيم.
- ❖ طبع العمليات العشرة الأخيرة الجارية على الحساب.
- ❖ تسديد الفواتير (كهرباء، غاز، ماء، الهاتف النقال و الثابت..).
- ❖ إصدار كشف الهوية البريدية RIP.
- ❖ مختلف عمليات الحساب الجاري البريدي على مستوى شبابيك مكاتب البريد.
- ❖ التحويل من حساب إلى حساب على الموزع الآلي حيث المبلغ المحول لا يتجاوز 200 000 دج اي عشرون مليون سنتيم.
- ❖ تعبئة الهاتف النقال فليكسي بدون خروج من المنزل.
- ❖ التحويل من حساب إلى حساب عن طريق الهاتف النقال إذا كنت تملك بطاقة ذهبية بريدي موب BARIDIMOB و القايم بالدخول الى الموقع الرسمي لبريد الجزائر www.poste.dz مع اختيار خدمة بريدي موب، و ادخال الرقم التسلسلي للبطاقة الذهبية الموجود في البطاقة والمتكون من ارقام وحروف

¹ - بريد الجزائر 2018، ALMANCH - www.poste.dz

بعدها يتم ارسال رسالة نصية في رقم هاتفك المربوط بالبطاقة تحتوي على رقم سري لادخاله، بعدها تنتقل الى مرحلة ثانية للتأكيد من استعمال الشخصي للبطاقة.

❖ السحب بدون بطاقة ذهبية من الموزع الآلي GAB في حالة إذا الشخص قام بنسيان بطاقته يقوم بعملية السحب عن طريق تدوين رقم بطاقة التعريف الوطني للتسهيل على الزبائن قضاء حاجياتهم و ربح الوقت.

طريقة الحصول على البطاقة الذهبية: كل فرد يملك حساب بريدي جاري CCP يمكنه الحصول على البطاقة الذهبية وذلك باتباع الخطوات التالية:

- الحصول على الرقم السري من مكتب البريد الخاص بالحساب الجاري + الهوية البريدية RIP + الرقم السري الخاص بالمكتب، مثال مكتب العطاف 44002.
- بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة.
- شريحة الهاتف النقل موبيليس أوريدو.
- بعد تحضير كل هذه القطع الضرورية من أجل طلب البطاقة يتوجه الزبون إلى مقهى الإنترنت أو إلى المكتبة التي تقدم خدمات الإعلام الآلي من أجل طلبها، أو طلبها من المنزل بالنسبة للأفراد الذين يتقنون استعمال الإنترنت بالدخول إلى موقع بريد الجزائر www.poste.dz طلب البطاقة الذهبية وتتبع الخطوات من الأول إلى الأخير بتأكيد الطلبية.
- ويبقى الفرد بالانتظار حتى تصله رسالة نصية على هاتفه ليتقدم إلى مكتب البريد لاستلامها، فمدة إنجاز البطاقة ليست محددة (شهرًا أو شهرين).

شرح طريقة استخدام البطاقة الذهبية على الموزع الآلي GAB:

- نقوم بإدخال البطاقة في المكان المخصص لها على المثرف الآلي، بعدها ادخال الرقم السري الخاص بها
- اختيار اللغة المراد استخدامها.
- تختار عملية السحب لتظهر لك المبالغ المعروضة للسحب.
- عند الضغط على المبلغ يقوم الصراف بالشروع في العملية مع إخراج البطاقة آليا.
- في حينها يتم خروج المبلغ الذي تم الضغط عليه.
- ينبغي و ينصح عند خروج البطاقة و المبلغ سحبهم قبل مدة حوالي 15 ثانية، حيث بعد مرور تلك المدة يقوم المصرف بإرجاع (البطاقة و المبلغ) داخل علبة العمليات الداخلية، و لا يسمح لك بإخراج المبلغ الا

بعد مرور 72 ساعة عن العملية، ويصب في حسابك تلقائيا، اما عند دخول البطاقة الذهبية يجب التقدم لذات المكتب مصحوبا بطلب من قبل المعني.

تعززت خدمة الصكوك في المدة الأخيرة بالموزع الصوتي 15-30 الذي يسمح بالإطلاع على الرصيد الجديد أو طلب نموذج لدفتر الصكوك البريدية أو أي استفسار فيما يخص البطاقة الذهبية أو خدمة خاصة بها.

4 * جهاز الدفع الإلكتروني "TPE".

هو جهاز يقوم بجميع العمليات المالية المتعلقة بالبطاقة الذهبية (السحب النظري دفع الأتاوات الهاتفية، وتخليص الفواتير)، ويستعمل في المحلات التجارية والصيدلية وغيرها لدفع ثمن المشتريات. مثال: نظرا للظروف الإستثنائية بخصوص فيروس كورونا Covid 19 بادرا بريد الجزائر بتزويد و دفع رواتب الموظفين في مقر عملهم لمختلف الإدارات والأسلاك الأمنية (الحماية المدنية- الدرك الوطني- الشرطة) وهذا للوقاية من انتشار وباء كورونا.

5 * التلغرام:

خدمة برقيتك: هي خدمة إرسال برقيات إلكترونية عن طريق المؤسسات البريدية إلى المرسل إليه عن طريق نظام إعلام آلي وفق برنامج خاص أي عن طريق الواب WEB. - إيداع البرقيات الرسمية والبرقيات العادية والبرقيات المتعجلة. - برقية مصلحة خاصة بإدارة البريد مثال: طلب الرقم السري للبطاقة الذهبية عند ضياعه.

6 * تراسمايل: Transmail:

هو نظام التتبع عن بعد خاص بالبعائث المسجلة منها: دفتر الشيكات، البطاقة الذهبية.

7 * سمارت فيستا: Smart Vista

هي تطبيق خاص بالبطاقة الذهبية والموزع الآلي GAB.

- التطبيقات الخاصة ب: سمارت فيستا Smart vista.

➤ استبدال البطاقة الذهبية.

➤ إيقاف وتجديد البطاقة الذهبية.

➤ تجديد البطاقة الذهبية.

➤ تحيين البطاقة الذهبية "Mise a jour".

- مسح الأخطاء المرتكبة أثناء إدخال الرقم السري للبطاقة غير صحيح.
- التأكد من سلامة البطاقة.
- تطبيق متابعة العمليات المالية للبطاقة الذهبية والفصل في احتجاج الزبائن في حصولهم أو عدم حصولهم على الأموال أثناء السحب.

***8 خدمة البريد السريع (EMS)** هو فرع من فروع بريد الجزائر السريع ويسمى بظل البريد، تهدف خدمة البريد السريع إلى النقل الفوري والسريع مع التكفل أيضا بالتوزيع السريع لها، تقبل هذه الخدمة داخل الجزائر واتجاه الخارج على مستوى القارات الخمس بنظام التتبع عن بعد، و هو **IBS** خاص بالنظام الخارجي أي النظام الدولي للتتبع عن بعد.¹

فازة مؤسسة بريد الجزائر بفضل هذه الخدمة (البريد السريع (EMS) بالجائزة الدولية " جائزة خدمة الزبائن " المرتبة الأولى (01) مغاربا للمرة الثانية على التوالي التي يمنحها الاتحاد البريدي العالمي². هذا البرنامج يتم تنظيمه سنويا من طرف التعاونية EMS أحد هياكل الاتحاد البريدي العالمي، قصد تشجيع و مكافأة الاداء الاستثنائي لخدمة EMS المقدمة من قبل متعاملي البريد، بفضل جميع المتطلبات التقنية و الخدمة الملائمة المقدمة لزيائنها.

تجدر الإشارة: انه و في إطار إرسال روح المنافسة، ان الاتحاد البريدي العالمي يضم 184 دولة عضو في التعاونية EMS، حيث احتلت الجزائر عالميا المراتب التالية³:

- ✓ في سنة 2016 المرتبة 151.
- ✓ في سنة 2017 المرتبة 96.
- ✓ في سنة 2018 المرتبة 63.
- ✓ اما في سنة 2019 احتلت المرتبة 41 عالميا، و المرتبة الاولى 01 مغاربا على التوالي.
- ✓ في سنة 2019 احتلت المرتبة 04 إفريقيا و 05 عربيا .

***9 خدمات التوفير والاحتياط CNAP:** يوفر بريد العطاف بالتعامل مع بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط العمليات التالية:

- فتح حساب توفير مع تسليم الدفتر .

¹- بريد الجزائر رزنامة 1430، مرجع سابق، ص 33.

² بيان المديرية العامة لبريد الجزائر وفق لتقرير الاتحاد البريدي العالمي.

³ <http://m.elbilad.net/Flash/detail> date d'annonces 20.06.2020 à l'heure 11;30.

- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى جميع مكاتب بريد الجزائر .
- سحب مبلغ لا يتجاوز 20.000 دج من المكاتب بريدية.

المطلب الثاني: مزايا وعيوب التطبيقات الإلكترونية:

الفرع الأول: مزايا التطبيقات الإلكترونية:

أ/- بالنسبة حامل البطاقة الذهبية: تحقق هذه البطاقة سهولة الإستخدام ويكفي أنه لا يستخدم معها النقود الورقية، بالإضافة إلى ذلك فإن حاملي البطاقة الائتمانية وغيرها هم الذين يستفيدون من الاقتراض. بالإضافة إلى إمكانية الحصول على السلع والخدمات بسعر منخفض حتى وإن ضاعت هذه الوسيلة لا تسبب مشكل لصاحبها.

ب/- بالنسبة للتاجر: أن تجارة التجزئة حققوا ميزة تخلصهم من اختلاسات الصندوق وكذلك أزاحت عبئا كبيرا على البائعين المتمثل في متابعة ديون الزبائن، حيث أصبح يقع على عاتق البنوك والشركات المصدرة.

ج/- بالنسبة للمصدر: هناك إيجابيات عديدة يحصل عليها المصدر بالإضافة إلى الرسومات سواء كانت مبالغ مقطوعة أو محدودة بنسب مئوية من مبالغ المستخدم.

د/- ساهمت بطاقة الدفع الإلكترونية على تقليل مشاكل السحب والدفع وكذا الاكتظاظ والإزدحام، وتقليل مسحوبات زبائن بريد الجزائر واختصار الوقت.¹

الفرع الثاني: عيوب وسائل التطبيقات الإلكترونية:

أ/- بالنسبة لحاملها: حامل البطاقة يلزم بسداد ما اشترى حتى لو ضاعت أو سرقت منه إلى حد معلوم. إن أخطر العيوب الاقتصادية والاجتماعية للبطاقات التي تصدرها هو أن فروضها غير مضمونة.

ب/- بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم إلتزامه بالشروط قد يجعل البنك ينفي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

ج/- بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.²

¹ نور الدين جليد، تطوير وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الإلكترونية، حالة الجزائر 2005-2010، أطروحة دكتوراه نقود ومالية الجزائر 2010، ص 91.

² عبد الهادي النجار، النقود المصرفية وآلية تداولها، بحث مقدم إلى المؤتمر العالمي السنوي لكلية الحقوق جامعة باتنة 2002، ص 49.

المطلب الثالث: أهم النتائج المتوصل إليها في تطبيقات الحكومة الإلكترونية

الفرع الأول: الوسائل المستخدمة للبطاقة.

- الموزع الآلي للأوراق المالية: هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق البطاقة الإلكترونية بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى الفرع ومن مبادئه العامة يسمح لكل حائز على بطاقة السحب ويتواجد في البنوك ومؤسسات البريد وأماكن أخرى يعمل دون انقطاع التقنية وهو جهاز موصل بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة.¹

- الإجراءات المتخذة عند حدوث عطب في الصراف الآلي:

يقوم مركز المراقبة والمتابعة الذي يتواجد بالجزائر العاصمة عن طريق الإعلام الآلي بإنذار أنه هناك عطب في الصراف الآلي GAP.

من خلال الإتصال بمكتب بريد عين الدفلى عبر الهاتف (19-33-54-0667) وعند استحالة التدخل لدى مكاتب البريد يقوم هذا المركز بإخطار مؤسسة الصيانة والتركيب ببعث رسائل إلى مكاتب البريد برقم SMS الآلي (55-02-09-0661).²

الفرع الثاني: صلاحية البطاقة.

تبلغ مدة الصلاحية لبطاقتكم سنتين (02)، تجديدها يكون بطريقة آلية، إلا في حالة الإلغاء من طرف المؤسسة.³ أنتم حاملي البطاقة الإلكترونية يمكنكم:

- ✓ تسوية عملية الشراء والخدمات من خلال آلات الدفع الإلكتروني (TPE) الموضوعة لدى التجار.
- ✓ القيام بعمليات سحب لدى الموزع الآلي للأوراق النقدية المتصل بالشبكة النقدية بين البنوك على مستوى التراب الوطني.

لأمان بطاقتكم:

¹ - عامر بشير، تحديث البنوك التجارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، نقود مالية، جامعة سعد دحلب البلية، 2005، ص 197.

² - بريد الجزائر رزنامة 1430، ص 33.

³ - بريد الجزائر، بطاقة بنكية، السهولة اليومية، كتب بطاقة السحب - www.poste.dz

- ✓ تفادي إيصالها بكل حقل مغناطيسي (تلفاز، جهاز سكانر، مكبر الصوت).
- ✓ عدم تعريضها للماء والحرارة المرتفعة.
- ✓ يجب تفادي تغليف البطاقة، التشطيب عليها أو تطويقها.
- ✓ تجنب وضعها مع أدوات معدنية حادة (المفاتيح، نقود معدنية).
- ✓ تجنب وضعها مع بطاقات أخرى.¹

إنتبه:

- ✓ المحافظة بعناية تامة على الرقم السري.
- ✓ عدم كشف الرقم السري لأي شخص كان وذلك مهما كان السبب.
- ✓ قبل تركيبكم للرقم السري تأكدوا أن المبلغ المسجل على TPE يوافق مبلغ المشتريات في الحالة التي يكون فيها الرقم السري خاطئ.، وذلك بعد ثلاث محاولات تصبح البطاقة خارج الخدمة، احتفظوا بالتذاكر التي يقدمها وذلك لمدة ثلاثة أشهر.

هام:

- ✓ في حالة السرقة أو ضياع أو في حالة استعمال غير قانوني بلغ بالحادث فورا لدى مركز المكالمات 1530 ثم التأكد على مستوى مكتب البريد.
- ✓ في حالة حجز البطاقة من طرف الموزع الآلي للأوراق النقدية توجهوا إلى المسؤول على GAB لاسترجاعها.²

¹ . www.dbl.dz/arabe/cartearabe.html

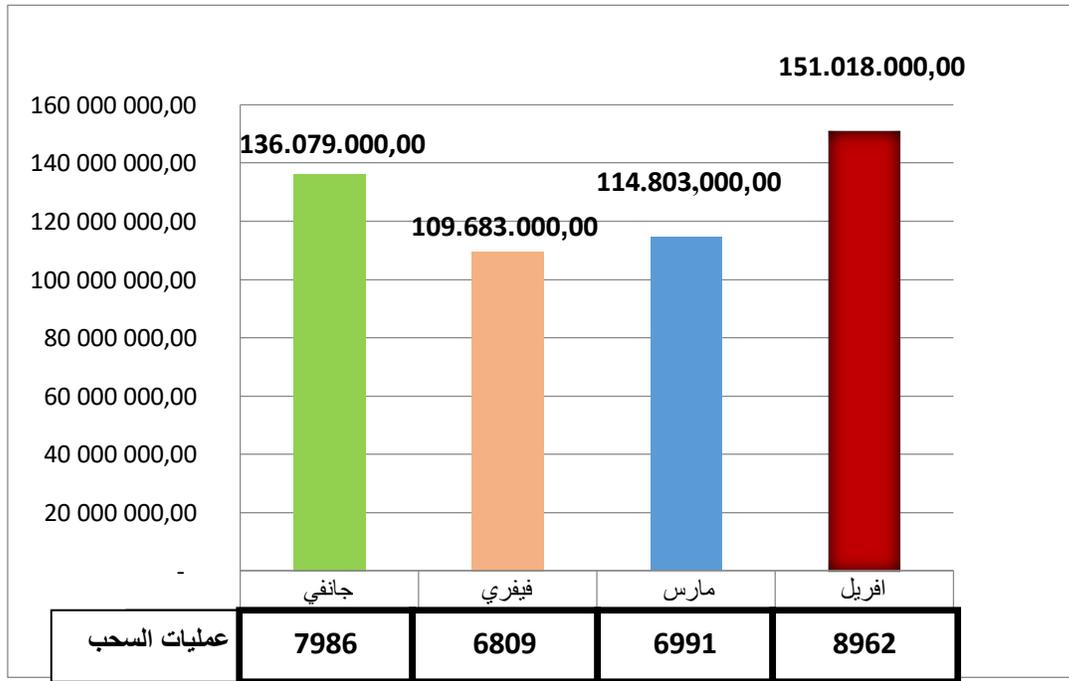
² - نفس المرجع السابق.

الفرع الثالث: حجم استعمالات بطاقة السحب CCP.

الجدول رقم 02: يوضح عدد العمليات والمبالغ التي تم سحبها بواسطة GAB خلال سنة 2019 (بالأشهر).¹

السنة	الأشهر	عدد العمليات	مبلغ عمليات GAB
2019	جانفي	7986	136 079 000.00
	فيفري	6809	109 683 000.00
	مارس	6991	114 803 000.00
	أفريل	8962	151 018 000.00

الشكل رقم 05 يوضح عدد العمليات والمبالغ التي تم سحبها بواسطة GAB.



المصدر: من إعداد الطلبة: عزاز محمد و عياد مصطفى بناء على إحصائيات من قبل جمال مكري محاسب رئيسي بريد العطاف .

¹ - جمال مكري، محاسب رئيسي بريد العطاف 2020/05/14، مقابلة شخصية.

التعليق على الشكل رقم (02):

نلاحظ من خلال هذا الشكل أن الأموال التي تم سحبها من الشباك الآلي خلال شهر فيفري أكبر من الأموال المسحوبة خلال شهر جانفي ومارس وأفريل، حيث بلغ عدد المبالغ في شهر جانفي **136.079.000,00** دج، أما في شهر فيفري ومارس وأفريل بلغ عدد الأموال المسحوبة بواسطة ال **GAB** على التوالي **109.683.000,00** دج- **114.803,000,00** دج- **151.018.000,00** دج، ومن خاصية الشباك اللي هو تمكين حامل البطاقة من سحب النقود في أي وقت شاء، وكذلك في أيام العطل ولتحقيق ذلك يجب إبقاء هذه الآلات عملية.¹

¹ - بريد الجزائر رزنامة 1430، ص 33.

رشيد نجاري، رئيس مصلحة بريد العطاف 2020/05/15.

الجدول رقم 03: يوضح عدد العمليات والمبالغ التي تم سحبها بواسطة GAB خلال سنة 2019 (بالأيام).

السنة	الأيام	عدد العمليات	مبلغ عمليات GAB.
2019	2019/03/07	270	31 476.00
	2019/03/08	240	223 100.00
	2019/03/09	300	447 542.00
	2019/03/10	/	/
	2019/03/11	330	951 180.00
	2019/03/12	500	90 989.00
	2019/03/13	400	62 500.00
	2019/03/14	500	106 930.00
	2019/03/15	200	23 468.00
	2019/03/16	300	94 855.00
	2019/03/17	/	/
	2019/03/18	505	149 853.00
	2019/03/19	480	11 050 730.00
	2019/03/20	300	82 649.00
	2019/03/21	700	161 608.00
	2019/03/22	320	72 365.00
	2019/03/23	400	78 184.00

المصدر: من إعداد الطلبة: عزاز محمد و عياد مصطفى بناء على إحصائيات من قبل جمال مكري
محاسب رئيسي بريد العطاف

التعليق على الشكل رقم (03): نلاحظ أن عدد عمليات السحب بواسطة GAB ببريد العطاف تكون بنسبة قليلة في الأيام الأولى من أي شهر بسبب قلة الزبائن، بينما في اليوم 15 من الشهر نسجل ارتفاع كبير في الأموال المسحوبة وهذا راجع إلى استلام متقاعدي الجيش لرواتبهم وفي اليوم 19 ترتفع بكثير لأن هذا الأخير يصادف تسليم رواتب الصندوق الوطني للتقاعد.

خلاصة الفصل:

عملية التقدم والتحول نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي شهدها قطاع بريد الجزائر كان لها صدى مسموع و إستجابة فعلية، حيث شهد هذا الأخير عدة تغيرات طرأت على هيكلته و طريقة أداء وظائفه مما إنعكس إيجابا على جودة الخدمات التي يقدمها و أضحت تتسم بالسرعة والفعالية، كما خفف العبء على المواطنين الراغبين في الحصول على خدمات من مختلف مرافقه بالإضافة إلى تسهيل جميع الإجراءات، غير أنه رغم التحول نحو الخدمة الإلكترونية والمزايا التي يقدمها مزالمة إستجابة المواطنين وتفاعلهم مع هذا النوع من الخدمات ضعيفة وذلك لقلّة خبرتهم في إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى صعوبة مواكبة الموظفين للتطور والتحديث الذي تشهده هذه التكنولوجيا بإستمرار مما يحول دون أداء وظائفهم على أكمل وجه.

إن من خلال ما تم عرضه في موضوع خدمات الحكومة الإلكترونية في قطاع البريد، يمكننا القول بأن الحكومة الإلكترونية تلعب دورا هاما في تحقيق أداء المؤسسة من بينها تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، والتي لزاما على الحكومات التحول إليها تماشيا لمتطلبات العصر والمواطن في جودة وسرعة إنجاز المعاملات واستجابة لرغبات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة و سريعة وذات جودة تواكب العصر الذي نعيشه.

الخطمة

في ظل التغيرات العالمية المتلاحقة أصبحت الحاجة ملحة إلى ضرورة تطوير مؤسسات الدولة بشكل ينعكس إيجاباً على عمل أجهزتها الحكومية، وعلى جودة الخدمات التي تقدمها ورضا المواطنين عليها، فكانت الحكومة الإلكترونية أحد الدعائم الأساسية والضرورية لتحقيق ذلك، من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الحكومية، بما يسمح من تحسين أداء وظائفها بصورة أكثر فاعلية وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين، وبذلك مثلت الحكومة الإلكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية وتتنهج برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمنظمات الخدمة العمومية الرامية إلى تحقيق الجودة والسرعة في إنجاز المعاملات وكسر الحواجز البيروقراطية والروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال التقليدية، وإستجابةً لرغبات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة وسريعة وذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه.

تطبيق الحكومة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمات العمومية كان الخيار الأفضل لحكومات العديد من الدول الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ هدف خدمة متميزة، والجزائر مثلها مثل سائر الدول الأخرى سارت نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية والخدمات العامة الإلكترونية، وذلك بتبنيها مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013"، وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية وظائف العديد من قطاعاتها الحكومية .

أن مؤسسة بريد الجزائر اليوم تمتلك والمعلن رسمياً عن إنشاءها في 15 أكتوبر 2002 جملة من المؤهلات منها:

- ✓ تنظيم مركزي ومحلي محكم بإمكانه الرد على احتجاجات الزبائن.
- ✓ اتفاقية جماعية من شأنها تحسين وتحفيز المرود الفردي والإبداعي.
- ✓ الحرية في تحديد تسعيرة الخدمات ذات القيمة المضافة والمفتوحة على أبواب المنافسة .
- ✓ الاستقلالية في التسيير.
- ✓ لنظام المؤسسة عقد عمل شخصي خاص به.

إن بريد الجزائر ملزم بمهمة النشاط البريدي عبر كامل التراب الوطني في محيط ملئ بالمنافسة والتحديات الجديدة في الميدان الاقتصادي والاجتماعي وذلك بتحسين الخدمة والفعالية والأخذ بعين الاعتبار احتياجات الزبائن الجديدة.

نتائج الدراسة: يمكن ذكر أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة فيما يلي:

- ❖ أن المفهوم العام للحكومة الإلكترونية يمثل نظرة واقعية ممكنة التطبيق.
- ❖ تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يتم وفق مراحل تسلسلية ويتطلب توفير وسائل ضرورية لإنجاحه.
- ❖ تؤثر الحكومة الإلكترونية على شكل الخدمات العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف المعدات و الوسائل التقنية والتكنولوجية.
- ❖ الحكومة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة المواطن بالمؤسسات الحكومية تحسين سرعة إستجابة المنظمات العمومية، ويزيد من مستوى فعاليتها أثناء تأدية الخدمات العمومية.
- ❖ تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الحكومة الإلكترونية والتحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الديمومة والإستمرارية، الكفاءة والفاعلية، الشفافية السرعة في الإستجابة وربح الوقت، الدقة في تحديد المهام.
- ❖ تتطلب الحكومة الإلكترونية العمل على التخفيف من حدة مقاومة التغيير خاصة أثناء تنفيذ الخدمات الإلكترونية.
- ❖ الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي إلى نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط الكتروني موحد.
- ❖ الحكومة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية من خلال التحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الهيئات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.
- ❖ تطبيق الحكومة الإلكترونية يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية المتمثلة في جملة من المتطلبات كتوفير شبكة الاتصالات، وضرورة انتشار شبكة الأنترنت وسن التشريعات المتخصصة في هذا والعنصر البشري المؤهل وغيرها.
- ❖ الحكومة الإلكترونية تعد مدخل لتعزيز الجودة وهي تعتبر خيار أفضل للمؤسسات العمومية الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة والوصول إلى خدمة متميزة، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة وتخفيض التكاليف، غير أن الطريق نحو الحكومة الإلكترونية مكلف ماديا وزمنيا وتتطلب التزاما وإرادة سياسية من طرف الدولة.
- ❖ ضعف الجاهزية الإلكترونية في الجزائر أخر تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وعرقل عملية التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية، فالجزائر تفتقر لبيئة إلكترونية مناسبة لتفعيل مشروع الجزائر الإلكترونية، خاصة أمام الإفتقار إلى نظام وطني يضع الخطط ويتولى مهام المتابعة والتنفيذ والتنسيق مع كل الجهات المعنية، وكذا مشكلة

الأمية الإلكترونية التي تكاد تمس أغلب فئات المجتمع، إضافة إلى تدني حجم الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و ضعف درجة الوصول الى شبكة المعلومات العالمية في ظل غياب عوامل تشجيعية أمام المواطنين، هي كلها عوامل لا تشجع على نجاح ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر .

❖ أما النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة فتكمن في كون الحكومة الإلكترونية تمثل آلية محورية هامة لبناء وترقية نظام متكامل من الخدمات الإلكترونية التي تساهم في تحسن وترشيد الخدمات العمومية بما يحقق النزاهة الرقابة، المساءلة، الشفافية، المحاسبة سرعة الإستجابة في تقديم الخدمات العمومية المقدمة خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل إفتراضي وفق مقولة " إتصل ولا تنتقل " ، مثل تسديد فواتير الغاز و الكهرباء و الماء تسديد فاتورة الهاتف، تحويل الاموال من حساب لحساب آخر .

توصيات الدراسة:

- ✓ خلصت الدراسة إلى جملة من المقترحات والتوصيات التي يمكن ان يسهم تطبيقها في زيادة فعالية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر نجملها في النقاط التالية:
- ✓ تفعيل عملية الرقابة الإدارية لتقويم خدمات الحكومة الالكترونية وتصحيح مسارها، ومكافحة مظاهر الفساد الإداري والمالي والحد منها، وكذا القضاء على أمراض البيروقراطية (البطء، الروتين، الإهمال والتسيب...).
- ✓ إعادة النظر في النصوص القانونية والتشريعية المتعلقة بالحكومة الالكترونية وخدماتها، لان هذه المرحلة من تطبيق الحكومة الالكترونية كشفت عن الكثير من الثغرات القانونية والأخطاء والمشاكل أثرت على أدائها المطلوب مما جعلها تتعثر في الكثير من النقاط.
- ✓ ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية والذي يتطلب توسيع نطاق شبكة الانترنت وسرعة تدفقها.
- ✓ يتطلب تحقيق الوصول إلى الحكومة الإلكترونية المتقدمة، أن تتم بداية عمليات إصلاح إدارية حقيقية لتلك المؤسسات الحكومية، تقوم على أسس علمية ومعايير موضوعية مجردة لا معايير شخصية .
- ✓ ضرورة بناء إطار قانوني وتشريعي ينظم المعاملات الإلكترونية.
- ✓ تفعيل الرقابة الالكترونية لمكافحة الإجرام السبيرياني والقرصنة الإلكترونية للحفاظ على أمن وسلامة الخدمات الالكترونية المقدمة للمواطن، خاصة الخدمات المالية.
- ✓ العمل على تحسيس وتوعية المواطنين بفوائد ومزايا الحكومة الالكترونية وما توفره لهم من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل جهد وتكاليف.

- ✓ تكثيف الدورات التكوينية للعاملين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة، وهو ما يزيد ثقة العامل بنفسه بأنه بمستوى التحديات الجديدة، مما ينعكس إيجابا على رفع الروح المعنوية الكفاءة لديه.
 - ✓ دعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف المستويات والأطوار التعليمية بهدف خلق مجتمع معلومات قادر على التواصل والتفاعل مع التقنية الجديدة.
 - ✓ ضرورة إيلاء موضوع أمن المعلومات الأهمية البالغة لما لهذا الموضوع من تأثير على تطبيق الحكومة الإلكترونية.
 - ✓ ضرورة التوسع في نشر ثقافة الجودة في مؤسسات القطاع من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة .
 - ✓ باعتبار الأمية الإلكترونية من بين أكثر العوائق تأثيرا على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية لا بد من إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كمقياس في المنهاج التربوي الجزائري يدرس في جميع الأطوار الدراسية، أما المواطنين غير المنتمين للمؤسسات التعليمية و بمختلف فئاتهم، تخصص لهم مؤسسات وخصص تعليمهم في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- وهذه التوصيات اقترحناها لأنها من بين أهم الاستراتيجيات التي أدت إلى نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية بسنغافورة .

آفاق الدراسة:

إن بلوغ الدراسة عند هذا الحد لا يعني أبدا نهايتها بل بالعكس يعتبر انطلاقة ودافع قوي لدراسات مستقبلية أكثر عمقا ونفعا، وخاصة أن هناك العديد من النقاط المشار إليها في مضمون الدراسة قد تستدعي تعمقا أكثر وتفصيلا أكثر، إذ يعد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجالا واسعا مليئا بالعديد من المتغيرات نتيجة التطور المستمر لهذا القطاع مما يفتح المجال إلى بروز إشكاليات جديدة يمكن أن تكون مكملة لجوانب من هذه الدراسة نذكر منها أمن المعلومات وسريتها التي تعتبر من الركائز الأساسية لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية دور الكادر البشري المؤهل في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية الإلكتروني عامة و في قطاع بريد الجزائر خاصة.

تمت الدراسة بعون الله وتوفيقه

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع:

أولا الكتب :

- ❖ 01- مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دمشق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2009.
- ❖ 02- سمية بومروان، الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية دراسة مقارنة المملكة العربية السعودية مكتبة القانون و الاقتصاد، الطبعة الأولى، 2014.
- ❖ 03- محمد مدحت محمد، الحكومة الإلكترونية، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2016.
- ❖ 04- المختن عبيد صالح حسن، الحكومة الإلكترونية في مجال خدمات المرور دراسة تطبيقية علي إمارة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، مركز بحوث الشرطة، 2013.
- ❖ 05- إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية: مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية القاهرة، الطبعة الأولى 2009.
- ❖ 06- حجازي عبد الفتاح بيومي، الحكومة الإلكترونية و نظامها القانوني. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي 2004.
- ❖ 07- سلمان، جمال داود، اقتصاد المعرفة، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2009.

ثانيا المجلات العلمية :

- ❖ 01- أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية علي مؤسسة الأعمال، مجلة الباحث العدد السابع 2009-2012.
- ❖ 02- خطاف ابتسام ، توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11 العدد 02، الجزائر، 2018 .
- ❖ 03- أ بن عدة محمد- د/ طهراوي دومة علي، برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وسبل تطبيقها في الجزائر بالاعتماد على التجربة القطرية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 3، العدد 06 سنة 2018.
- ❖ 04- إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية ، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، الطبعة الأولى، سنة 2009.
- ❖ 05- عبد الهادي النجار، النقود المصرفية وآلية تداولها، بحث مقدم إلى المؤتمر العالمي السنوي لكلية الحقوق جامعة باتنة 2002.

❖ 06- محمود العيلاني، التشريعات التجارية والإلكترونية دراسة مقارنة، الموسوعة التجارية والمصرفية المجلد الثاني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى 2007.

❖ 07- المجلة الشهرية لعمال البريد عن مديرية الإتصال لبريد الجزائر العاصمة بتاريخ 27 جانفي 2006.

ثالثا المذكرات والأطروحات:

❖ 01- واليحين محي الدين، والي ابراهيم ، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لتحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية سيدي لخضر)، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، 2015.

❖ 02- عوني علال، الحكومة الإلكترونية و دورها في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر كلية العلوم الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، 2015.

❖ 03- زينب حوادسي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، 2014.

❖ 04- حجازي عبد الفتاح بيومي، الحكومة الإلكترونية و نظامها القانوني .الإسكندرية :دار الفكر الجامعي 2004.

❖ 05- سارة عربية، دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية مدينة دبي نموذجاً، مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2015.

❖ 06- خردوش محمد، الحكومة الإلكترونية و دورها في تفعيل السياسات التنموية الامارات العربية المتحدة دراسة حالة،(مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة 2016.

❖ 07- حرز الله فؤاد حسين، الحكومة الإلكترونية في الجزائر- دراسة حالة في امكانية التطبيق، مذكرة ماستر قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2012.

❖ 08- بوخلف نادية ، خيثر تونسية، واقع الخدمات الحكومية الالكترونية في الجزائر، مذكرة ماستر معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العقيد أكلي محند اولحاج البويرة 2011.

❖ 09- عامر بشير، تحديث البنوك التجارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير نقود مالية جامعة سعد دحلب البليدة، 2005.

❖ 10- نور الدين جليد، تطوير وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الإلكترونية، حالة الجزائر 2005-2010 أطروحة دكتوراه نقود ومالية الجزائر 2010.

- ❖ 11- وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وآثارها على سلوك المستهلك، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2005.
- ❖ 12- مبروك يوسف، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماستر في الحقوق، تخصص قانون الأعمال كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2014.
- ❖ 13- سعادي الخنساء، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي - دراسة حالة الجزائر - رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، 2006.
- ❖ 14 درويش محمد زين العابدين، دور الحكومة الالكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني الجزائر 2008-2016 مذكرة ماستر قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، 2017.

رابعاً المواقع الإلكترونية:

- ❖ 01- بريد الجزائر، بطاقة بنكية، السهولة اليومية، كتب بطاقة السحب - www.poste.dz
- ❖ 02- بريد الجزائر 2018 ALMANCH - www.poste.dz
- ❖ 03- www.dbl.dz/arabe/cartearabe.html
- ❖ 04 - 20.06.2020 à l'heure 11:30 date d'annonces <http://m.elbilad.net/Flash/detail> .

خامساً القوانين والمراسيم التنفيذية:

- الامر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 المتضمن قانون البريد و المواصلات .
- المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 14 يناير 2002 المتضمن انشاء بريد الجزائر .