



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة عباس لغرور - خنشلة -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

الرقمنة الإدارية في الجزائر ودورها في تفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

دراسة حالة: مديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير

تخصص : تسيير عمومي

إشراف الأستاذ:

-أمانى سكيو

إعداد الطالب :

فتحى عدوان

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة الأصلية	الرتبة	الإسم و اللقب
رئيساً	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر -أ-	عماد تكواشت
مشرفاً ومقرراً	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ مساعد-أ-	أمانى سكيو
مناقشاً	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ مساعد-أ-	نور الدين عقاب

دفعة التخرج: 2022

شكر وعرفان

في البرية الشكر والحمد لله جل علاه فإليه ينسب

الفضل كله في إكمال هذا العمل والكمال لله وحده.

وبعد الحمد لله يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل والثناء الخالص

والتقدير إلى كل من مر لنا يرمي المساعدة وساهم في تذليل ما واجهتنا

من صعوبات ونخص بالذكر:

الأستاذة المشرفة أماني سيكو الذي لم تبخل علينا

بتوجيهاتها وإرشاداتها

القيمة التي ساهمت في إثراء موضوع وراستنا في جوانبها المختلفة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل أساترتنا



الاهلراء:

والى والرتى العزىزة اللى كان لرعاها أعظم الأثر

فى تسىر سفىنة البعث حتى ترسو على هذه الصورة

الى أبى الغالى

الى اخوتى واخواتى

الى كل الأصقاء والزملاء

الى اساترتى واهل الفضل على اللزىن لم ىبخلوا على



فہرست
المجتویات

الشكر والعرفان

إهداء

قائمة الجداول و الأشكال

فهرس المحتويات

أ-و

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية

02

تمهيد

03

المبحث الأول: ماهية الرقمنة الإدارية

03

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة الإدارية

04

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة الإدارية وأهدافها

05

المطلب الثالث: متطلبات تفعيل الرقمنة الإدارية في الجزائر

07

المبحث الثاني: التحول إلى الرقمنة الإدارية في الجزائر ومعوقات إستخدامها

07

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي وفوائده

08

المطلب الثاني: أسباب التحول إلى الرقمنة الإدارية

09

المطلب الثالث: معوقات إستخدام الرقمنة الإدارية في الجزائر

10

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

12

تمهيد

13

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

13

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

13

المطلب الثاني: أنواع الخدمات العمومية

15

المطلب الثالث: نظم الخدمات العمومية

17

المبحث الثاني: الخدمة العمومية خصائصها ومعاييرها، والإصلاحات الإدارية المعتمدة

17

المطلب الأول: خصائص ومعايير الخدمة العمومية ومشكلاتها

18

المطلب الثاني: الخدمة العمومية في الجزائر "قراءة في الإصلاحات الإدارية المعتمدة"

19

المطلب الثالث: أزمة الخدمة العامة والتحول إلى التسيير العمومي الحديث

الفصل الثالث: دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

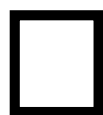
- 24 تمهيد
- 25 المبحث الأول: واقع الرقمنة الادارية في ظل جائحة كورونا
- 25 المطلب الأول: التحول الرقمي وأهميته في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا
- 28 المطلب الثاني: تطوير الرقمنة الإدارية في الجزائر وتأثيرها على الخدمات العمومية
- 29 المطلب الثالث: أهمية الرقمنة الإدارية في عصنة وترشيد الخدمة العمومية وآلياتها
- 33 المبحث الثاني: دراسة حالة (مديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة)
- 33 المطلب الأول: عموميات حول وحدة البريد الولائية بخنشلة
- 35 المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة
- 31 المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من بريد الجزائر (خدمات بريد الجزائر ، الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر في ظل جائحة كورونا
- 41 المبحث الثالث: معوقات تطويرالخدمات الإلكترونية لمؤسسة البريد ، النتائج والحلول المقترحة)
- 41 المطلب الأول: معوقات تطويرالخدمات الإلكترونية في مؤسسة البريد
- 42 المطلب الثاني: الحلول المقترحة
- 42 المطلب الثالث: نتائج الدراسة
- 44 خلاصة الفصل
- 46 خاتمة
- 50 قائمة المراجع
- الملاحق
- ملخص الدراسة

قائمة الجداول والأشكال

• الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة	35

مقررة



تسعى الدولة بمختلف مؤسساتها للنهوض بالمجتمع وتلبية مختلف حاجاته ورغباته ، وهذا من خلال مختلف الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات العمومية ، حيث أن تقديم الخدمة لوحده لا يكفي بل يجب أن يتبعه قبول ورضا المواطنين عن مدى جودة الخدمة ونوعيتها والوقت المقدمة فيه ، وكباقي دول العالم فالجزائر تعتبر التكنولوجيات الحديثة من أهم الوسائل لتسهيل وتحسين الخدمات العمومية بمختلف أنواعها وفي جميع المجالات خاصة التي تخص طلبات واحتياجات المواطنين .

ومع التطور الحاصل في العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سعت الإدارة العمومية لمسايرة هذا التطور وأصبحت التكنولوجيا المحرك الفعال في الإدارة ، ومن هنا ظهرت مسميات كثيرة مثل الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، والرقمنة الإدارية، والتي تعتبر مفاهيم متشابهة ومتقاربة.

فالرقمنة الإدارية أصبحت ضرورة ملحة من أجل تحسين الخدمة العمومية وتلبية رغبات واحتياجات المواطنين، وهي لا تعني فقط تقليل الوقت والجهد والتخلص من الإدارة الورقية بل يقصد بها أيضا المساواة والعدالة والشفافية وحسن سير المرافق العامة بما يخدم مصالح الدولة والمجتمع .

وقد أصبحت للرقمنة الإدارية أهمية بالغة خاصة مع ظهور وباء كورونا في أواخر 2019 وتفشيته في الصين ثم انتشاره السريع في بقية دول العالم، ولوقف إنتشار هذا الوباء القتال إتخذت مختلف دول العالم وبما فيها الجزائر إجراءات صارمة للحفاظ على صحة المواطنين وأرواحهم، وتم الغلق الكلي أو الجزئي لجل القطاعات والتباعد الإجتماعي مع تطبيق الحجر المنزلي، كل هذه الظروف أوجبت على الدولة التكيف معها وضمان استمرارية الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، لذلك أصبحت التكنولوجيا هي الأداة الفعالة في هذا الشأن، وأصبح استخدام الرقمنة الإدارية أو الإدارة الإلكترونية والانترنت ومختلف الوسائط التكنولوجية السبيل الأمثل لتقليل وطأة هذا الوباء على المواطنين والمؤسسات سواء كان في العمل أو الدراسة أو طلب الخدمات المختلفة عن بعد، وهذا لا يتم إلا عبر الإنترنت ومختلف الوسائط الإلكترونية.

وعليه فإن اللجوء إلى الرقمنة الإدارية يهدف أساسا إلى تحسين الخدمة العمومية وتفعيلها خاصة في ظل جائحة كورونا وضمان على الأقل الحد الأدنى من الخدمات الضرورية للمواطنين.

أولا: إشكالية الدراسة

سعت الجزائر بكل مؤسساتها إلى تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين بمختلف الوسائل والرفع من جودتها وفعاليتها من خلال استخدام الرقمنة الإدارية وأصبح التحول إلى الرقمنة الإدارية ضرورة ملحة، خاصة في ظل جائحة كورونا وما صاحبها من مشاكل على كل المستويات وبصفة أخص الإقتصادية والإجتماعية ، ونظرا

للأهمية الكبيرة للرقمنة الإدارية وتأثيرها على الخدمة العمومية وموازة مع تفشي وباء كورونا تظهر إشكالية الدراسة المتمثلة في:

← كيف تساهم الرقمنة الإدارية في الجزائر في تفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا؟

وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1 - هل يوجد تأثير لإستخدام الرقمنة الإدارية على جودة الخدمات العمومية؟
- 2 - هل توجد أهمية لإستخدام الرقمنة الإدارية في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا؟
- 3 - هل ساهمت الرقمنة الإدارية في تحسين وتفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا بمؤسسة بريد الجزائر-وكالة خنشلة-؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

- 1 - يوجد تأثير لإستخدام الرقمنة الإدارية على جودة الخدمات العمومية؛
- 2 - توجد أهمية لإستخدام الرقمنة الإدارية في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا؛
- 3 - ساهمت الرقمنة الإدارية في تحسين وتفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر- وكالة خنشلة -

ثالثا: مبررات اختيار الموضوع

من أهم أسباب إختيار الموضوع:

- الميل الشخصي للموضوع والرغبة في تسليط الضوء عليه خاصة مع الحاجة الرقمنة في ظل جائحة كورونا؛
- مثل هذه المواضيع تعتبر حديثة ويكون البحث فيها دائما متجدد وغير محدود؛
- مطابقة الموضوع للتخصص في الدراسة (تسيير عمومي).

رابعا: أهداف الدراسة

ترمي الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح المفاهيم المتعلقة بالرقمنة الإدارية، الخدمات العمومية، والتحول الرقمي؛
- معرفة متطلبات تفعيل الرقمنة الإدارية في الجزائر والعقبات التي تواجهها؛
- إبراز دور الرقمنة الإدارية في تحسين وتفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا؛

- اعطاء فكرة عن دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا من خلال مؤسسة بريد الجزائر - خنشلة - .

خامسا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في:

- حداثة الموضوع، سواء ماتعلق بالرقمنة الإدارية والتكنولوجيات الحديثة، وكذا الفترة التي تتم فيها الدراسة في ظل جائحة كورونا، ما يجعل لهذه الدراسة أهمية بالغة ، خاصة وأنها مرتبطة بتحسين وتلبية حاجات المواطنين وضمان سيرورة المرافق العامة في ظرف خاص ومعقد .

- أهمية استخدام الرقمنة الإدارية والتي تعني مواكبة العصرنة والحداثة وتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطنين.

سادسا: حدود الدراسة

الحدود المكانية: تم إختيار مؤسسة بريد الجزائر وكالة خنشلة، ودراسة ما تشهده المؤسسة من تجسيد للرقمنة الإدارية وتحسين خدماتها خاصة في ظل جائحة كورونا

الحدود الزمانية: بين شهر 27أفريل الى 11ماي ، من سنة 2022

سابعا: منهج الدراسة

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وهذا ملائمة لمثل هذه الدراسات وذلك من أجل معالجة الإشكالية المطروحة ، واختيار فرضيات الدراسة، حيث تم التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالرقمنة ضالإدارية، والخدمات العمومية ومن ثم جمع المعلومات وتصنيفها .

القيام بدراسة ميدانية على مستوى مؤسسة بريد خنشلة ، وتم التعرف على أساليب إستخدام الرقمنة بها، وأثرها على تفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا.

تم الإعتماد في الدراسة أيضا على المقابلة باعتبارها أسلوب من أساليب جمع البيانات، حيث تم مقابلة عدة موظفين وإطارات بمؤسسة بريد خنشلة وهذا لجمع المعلومات لأجل هذه الدراسة مع توظيفها لمعرفة مدى إستخدام الرقمنة الإدارية بالمؤسسة في ظل جائحة كورونا، وماهي المعوقات والصعوبات التي تواجه نجاح هذه العملية .

ثامنا: صعوبات الدراسة

- قلة المصادر والمراجع خاصة مع حداثة موضوع الرقمنة الإدارية وعلاقتها بتفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا؛

- عدم تمكننا من المعلومات الخاصة بأهم الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل مؤسسة البريد في ظل جائحة كورونا ، وأهم مزاياها والمشاكل التي تعيق تطويرها؛

- ضيق الوقت خاصة بالنسبة لي كموظف لديه التزامات وواجبات يجب القيام بها في وقتها؛

- جائحة كورونا وما فرضته قيود ، مما صعب الوصول إلى المعلومات والبيانات وجمعها بدقة .

تاسعا: الدراسات السابقة

- الدراسة الأولى : للطالبتين سلمى بوشرمة وفاطيمة فدسي بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية، دراسة حالة بطاقة الذهبية لبريد الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل 2019/2018 .

هذه الدراسة أوضحت المفاهيم الأساسية للرقمنة والخدمة العمومية ، وتم فيها التطرق إلى واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية ، وإبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية من خلال البطاقة الذهبية. وخلصت الدراسة إلى توضيح التوجه الجديد لمؤسسة بريد الجزائر من خلال استخدام الرقمنة في مختلف أنشطتها، وتبيان مساهمتها عن طريق البطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة بريد الجزائر.

- الدراسة الثانية: قام بها الباحث رابع الوافي بعنوان أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية- قطاع العدالة نموذجا- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2019/2018 ، عالجت هذه الدراسة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية من خلال دراسة قطاع العدالة، وقد كان الهدف منها الإجابة على الإشكالية المطروحة، ماهو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية في المؤسسات العمومية الجزائرية بقطاع العدالة من منظور عينة من متعاملي القطاع بولاية المسيلة؟

وتناولت الدراسة المفاهيم الخاصة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في المؤسسات العمومية الخدمائية، هذا في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فتم التطرق إلى واقع الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة الجزائرية ومدى تأثير ذلك على الخدمات المقدمة للمواطنين .

-الدراسة الثالثة: للباحث مختار حماد بعنوان تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية بجامعة الجزائر 2007/2008.

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام، ومدى مساهمتها في ترقية الإدارة العمومية، حيث وصل الباحث إلى التأكيد على الدور الفعال للإدارة الإلكترونية في ترقية الإدارة العمومية وتحسين أداء المرافق العامة، رغم المشاكل التي تعاني منها الدول العربية في مختلف إداراتها ومرافقها العمومية، وأنه يجب أن تكون هناك إرادة حقيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية داخل الإدارة العمومية ولا تبقى فقط مجرد رغبات وتمنيات .

-الدراسة الرابعة: قام بها الباحث عاشور عبد الكريم بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة ماجستير في الحقوق والعلوم السياسييه جامعة قسنطينة 2009/2010 .

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية وإسقاط ذلك على الجزائر، ووصل الباحث إلى تبيان الأهمية البالغة للإدارة الإلكترونية ودورها في التحول نحو الخدمات العامة الإلكترونية وإلى التواصل الافتراضي للمواطنين مع مؤسسات الخدمات العمومية عبر التكنولوجيات الحديثة والشبكات الإلكترونية، وهذا لتقليل المشاكل والعقبات التي تواجه الإدارة العمومية .

-الدراسة الخامسة: للباحث عبد السلام عبد اللاوي بعنوان أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر، مقال منشور في مجلة صوت القانون جامعة الجيلاني بونعامة خميس مليانة 2017 .

بين الباحث في هذا المقال حال الرقمنة الإدارية في الجزائر وأنها مرغمة على تبني هذه الرقمنة كوسيلة لترقية وعصرنة الخدمات العمومية لمواكبة التطورات الحاصلة في العالم وكذا متطلبات وحاجات المواطنين، وإدراج الرقمنة في جميع القطاعات.

وذكر الباحث بعض النماذج للرقمنة الإدارية في الجزائر كقطاع العدالة والتربية، ورقمنة سجلات الحالة المدنية، وجواز السفر وبطاقة التعريف، كما تطرق إلى العقبات التي تواجه الرقمنة الإدارية في الجزائر .

-الدراسة السادسة: للباحثين بن عياش آسية، وأوكيل محمد أمين رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مقال منشور في مجلة معالم الدراسات القانونية والسياسية جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية (الجزائر) .

يهدف المقال إلى تسليط الضوء على أهمية الرقمنة في الإدارات العامة بهدف ترشيد الخدمة العمومية وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن، لأن إصلاح المرفق العام حتمية وضرورة ملحة، خاصة وأن الرقمنة تساعد على هذا الإصلاح وتعالج النقائص وإيجاد الحلول لمختلف المشاكل التي تعاني منها المرافق العامة .

-الدراسة السابعة: للباحث علي سعدي عبد الزهرة جبير بعنوان التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا ،مقال منشور في المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، جامعة النهريين/العراق 2021 .

الهدف من المقال هو معرفة مفهوم التحول الرقمي وأنه من الطرق الحديثة الواجب الإعتماد عليها في جميع المجالات خاصة الخدماتية منها، لاسيما في ظل الأزمات المستجدة مثل أزمة فيروس كورونا، وأن جميع الدول مرغمة على تكريس هذا التحول الرقمي لضمان سير الأعمال والإدارات، خاصة مع فرض الدول لسياسات الغلق والتباعد الإجتماعي، من هنا تظهر الحاجة الماسة لهذا التحول الرقمي لضمان استمرارية قيام مختلف المرافق العامة بأداء مهامها.

عاشرا: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول نظرية وفصل تطبيقي ، ففي الفصل الاول تم التطرق إلى الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية ، والذي تضمن مبحثين ، في المبحث الاول تم التعرف على ماهية الرقمنة الإدارية، والمبحث الثاني فكان بعنوان التحول إلى الرقمنة الإدارية ومعوقات استخدامها في الجزائر.

الفصل الثاني متعلق بالخدمة العمومية وجاء بعنوان الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية، يتكون من مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى ماهية الخدمة العمومية، والمبحث الثاني جاء بعنوان الخدمة العمومية خصائصها، ومعاييرها والإصلاحات الإدارية المعتمدة في الجزائر .

الفصل الثالث كان بعنوان دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا دراسة حالة مؤسسة البريد ، يتكون من ثلاث مباحث، المبحث الأول تم فيه التعرف على التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، أما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى دراسة حالة (مديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة).أما المبحث الثالث تطرقنا معوقات تطويرالخدمات الإلكترونية لمؤسسة البريد ، النتائج والحلول المقترحة).



الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

للرقمنة الإدارية

تمهيد:

إن موضوع الرقمنة الإدارية يكتسي أهمية بالغة خاصة وأن له علاقة بمختلف مكونات الإدارة وتعقيدها وكذا الخدمات المقدمة من قبلها لمختلف القطاعات والجهات وخاصة العلاقة التي تربطها بأفراد المجتمع والخدمات المقدمة لهم ، ومن ثم فالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة يجب أن يمر عبر استخدام التكنولوجيات الحديثة مع إيجاد البنية التحتية والإمكانات المالية والموارد البشري المؤهل لإنجاح هذا التحول، ومن هنا سنتطرق في هذا الفصل إلى الرقمنة الإدارية والتحول الرقمي والعقبات التي تواجه هذا المسعى في الجزائر .

المبحث الأول : ماهية الرقمنة الإدارية

نتناول في هذا الجزء من الدراسة مفهوم الرقمنة الإدارية إضافة إلى أهمية الرقمنة الإدارية وأهدافها ومتطلبات تفعيلها في الجزائر

المطلب الأول : مفهوم الرقمنة الإدارية

-تعرف الرقمنة على أنها عملية استنساخ تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغرض تمثيله في ملفات مقروءة بواسطة الحاسب، وهي كل عملية يتم بموجبها تحويل المعطيات إلى رموز ثنائية مفهومة من طرف الحاسب باستخدام آلات المسح، وعموما يمكن القول أن الرقمنة:

- هي عملية تحويل أي شيء من الشكل المادي التناظري إلى الشكل اللامادي.¹

-ويقدم دورج هودجز doorg Hodges مفهوم آخر تم التنبه له من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المنتج الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل مقالات، الدوريات والكتب والمخطوطات وغيرها إلى شكل رقمي.²

-والرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي نتج عنه التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيات الحديثة في الميدان.³

-ويمكن تعريف الرقمنة الإدارية بأنها إستراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

-كما أن الإدارة الإلكترونية تتمثل في إستغلال الوسائل الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات الإدارية من أجل تسهيل المعاملات الادارية وتوفير الوقت والجهد.

- كما يرى بعض المختصين الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة بلا ورق، ووسيلة لرفع أداء وكفاءة السلطة، وتعتمد

¹ -عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون العدد ٧، الجزء الأول 2017،(ص38).

² - أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مطبوعات الملك فهد الوطنية، الرياض 2009،(ص11).

³ -نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، 2012، (ص21).

أساسا على الوسائل التكنولوجية.¹

- والإدارة الإلكترونية هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالإعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والالتخاذ السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا.²

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة الإدارية وأهدافها

أولا: أهمية الرقمنة الإدارية:

هي تمكن من تسهيل وتسريع عملية نقل الرسائل والوثائق الرقمية، وريح الوقت والجهد إضافة إلى ذلك فالرقمنة الإدارية لها أهمية بالغة في مختلف المؤسسات والإدارات العمومية وتتجلى أهميتها في:

✓ الربط والتقريب بين الأفراد؛

✓ إمداد المؤسسات والشركات التجارية بالقدرات الكافية من أجل تسويق منتجاتها وخدماتها في كل الأنحاء؛

✓ المساهمة في رفع الأداء الكلي للمؤسسات؛

✓ قدرة هذه التكنولوجيا على إنجاز الكثير من الأنشطة بسرعة ودقة عالية؛³

✓ تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول إليها من جانب المستفيدين ومشاركتها بينهم في الوقت نفسه؛

✓ سهولة النشر وإتاحة النصوص مباشرة على الشبكة العالمية أو الداخلية أو مؤسسة المعلومات؛

✓ تمكين الحكومات والمؤسسات والأفراد من إستغلال مصادر المعلومات بسهولة وسرعة.

✓ الخدمات المقدمة للأفراد والمؤسسات تكون مرنة ومرضية على مدار الساعة.

✓ ومن أكثر الجوانب أهمية بالنسبة للرقمنة الإدارية هو الحفاظ على أمن وسرية المعلومات.

ثانيا: أهداف الرقمنة الإدارية:

إن الهدف من الرقمنة الإدارية هو الوصول إلى إدارة إلكترونية تعتمد على الوسائل الحديثة في الإدارة لتقديم خدمة ذات جودة عالية للمواطن تحقق له الرضا والقبول، وتسهل عليه تلبية مختلف الحاجات والخدمات التي يريدها،

¹-الدراجي رزيق، عبد السلام عبد اللاوي، الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين المعوقات ورهانات المستقبل، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد5، جامعة البليدة2، 2021، (ص178).

²-مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2001، (ص56).

³- أحمد فرج أحمد، مرجع سابق، (ص25).

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية

وتسهل عليه الحصول على الوثائق التي يطلبها بسهولة ودون عناء، ويمكن حصر بعض أهداف الرقمنة الإدارية في:

- ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- ✓ تقليل كلفة الإجراءات الإدارية، وما يتعلق بها من عمليات.
- ✓ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.¹
- ✓ السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجتها.
- ✓ تطوير الخدمات التقليدية وجعلها مواكبة لمختلف المتغيرات والتطورات الحديثة.
- ✓ إتاحة أشكال مختلفة من الملفات الرقمية للمصدر المعلوماتي الواحد.
- ✓ سهولة وسرعة تحديد مكان المصدر المعلوماتي المرقم والوصول إليه ووضع في متناول المستفيدين.
- ✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء .

المطلب الثالث: متطلبات تفعيل الرقمنة الإدارية في الجزائر

إن التحول إلى الرقمنة ومواكبة التطورات الحاصلة في العالم خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليس بالأمر السهل لأنه توجد عدة عقبات تواجه الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة وهذا ما يستوجب مراعاة بعض المتطلبات والعوامل اللازمة لتفعيل الرقمنة الإدارية في الجزائر ومن أهمها:

1- وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس:²

وهذا يتطلب وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل³ الإلكتروني، وحتى تكون الإدارة فعالة لا بد من وضع إستراتيجية واقعية، يقوم بإعدادها فريق مؤهل كي يكتب لها النجاح وأداء الأعمال المنوطة بها وتحقيق أهدافها.

2- القيادة والدعم الإداري:

الشرط الأول لنجاح مشروع الرقمنة الإدارية هو دعم المسؤولين في الإدارة العليا، إضافة إلى وجود إرادة سياسية من طرف القيادة لدعم الهياكل الإدارية والعمل على إدخال تغييرات جوهرية على أساليب العمل في الإدارة.

¹ - أحمد فرج أحمد، مرجع سبق ذكره (ص26).

² - محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة الأولى 2009، (ص73).

³ - بن عياش آسية ، أوكيل محمد أمين، رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة الدراسات القانونية والسياسية ، المجلد 4، العدد2، (ص290).

3- تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يتطلب هذا التعزيز توفير بنية تحتية أساسية قوية والتي تشمل بنية متطورة للإتصالات السلكية واللاسلكية، أجهزة الحواسيب، شبكات الإتصالات ، برامج حاسوبية، بالإضافة إلى المورد البشري المؤهل تكنولوجيا¹. وكذلك لا يمكن أن نغفل جانب مهم وهو الإطار التشريعي والقانوني الذي يضبط كل ما تمت الإشارة إليه ويكون هذا الإطار مرن وسهل وواضح ولا يقبل تفسيرات متضاربة.

¹-بن عياش آسية ، أوكيل محمد أمين، مرجع سبق ذكره، (290).

المبحث الثاني: التحول إلى الرقمنة الإدارية في الجزائر ومعوقات إستخدامها

نتناول في هذا الجزء مفهوم التحول الرقمي وفوائده إضافة إلى أسباب التحول إلى الرقمنة الإدارية ومعوقات إستخدامها في الجزائر.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي وفوائده

أولاً: مفهوم التحول الرقمي:

يعرف التحول الرقمي على أنه عمليات إنتقال الشركات والمؤسسات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في إبتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها عبر بناء إستراتيجية رقمية.

ثانياً: فوائد التحول الرقمي:

للتحول الرقمي فوائد متعددة سواء بالنسبة للقطاع الخاص أو القطاع العام بمختلف مؤسساته وقطاعاته خاصة الخدماتية منها ويمكن ذكر بعض هذه الفوائد مثل:

✓ تحقيق أهداف المؤسسات والوصول إلى تجسيد رؤيتها الاستراتيجية، بإمكانيات أقل من المهذرة في الوقت الحالي أو ما قبل التحول الرقمي؛

✓ تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين؛

✓ رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء؛

✓ يساعد المؤسسات الحكومية والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.

✓ يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة، بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات وذلك بـ :

- تحسين الخدمات المقدمة في كافة المجالات (صحة، تعليم، أمن...)

- تحسين الكفاءة وتطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة.

- تعزيز الإستدامة والإستفادة من التقنيات الحديثة لتكون مرونة في العمل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل.¹

¹ - لعرج مجاهد نسيم، إستراتيجية التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا مع الإشارة إلى تجربة الإمارات العربية المتحدة، رقم 4، العدد 17، ديسمبر 2021، (ص 343).

المطلب الثاني: أسباب التحول إلى الرقمنة الإدارية

إن إستخدام الرقمنة الإدارية يؤدي إلى التغلب على العديد من الصعوبات التي تعيق العمل داخل المؤسسات، وعليه فإن التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية يساهم في عصنة هذه الإدارة وتطويرها والتقدم بالمؤسسات لتحقيق الإبداع الإداري.

ويمكن حصر الأسباب الداعية إلى التحول الرقمي مايلي:

- ✓ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛
- ✓ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛
- ✓ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛
- ✓ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
- ✓ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
- ✓ التوجه نحو توظيف إستخدام التطور التكنولوجي والإعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات؛
- ✓ حتمية تحقيق الإتصال بين العاملين على اتساع نطاق العمل؛
- ✓ ازدياد التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به؛
- ✓ توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية.¹
- ✓ التحولات الديمقراطية وما صاحبها من متغيرات وتوقعات شعبية.
- ✓ ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات التميز داخل كل مؤسسة تسعى للتميز؛

ويمكن أيضا إضافة بعض الأسباب والدوافع لهذا التحول:

1- التكاليف والضغوطات المفروضة على الميزانية:

أثر تدهور أسعار البترول خاصة منذ أواخر عام 2014 على حجم إيرادات الدولة وهذا ما جعلها تلجأ إلى تخفيض حجم إنفاقها على الأصول والعمليات الحكومية، وحاجتها لتوفير التكاليف والتحكم في هذه العمليات بدقة وفعالية.

2- متطلبات العملاء والمواطنين:

تطور وسائل الإتصال والتواصل الاجتماعي أوصل طلبات وآراء المواطنين إلى الحكومة بضرورة ترقية الخدمات العمومية وتحسينها واستخدام الانترنت والوسائل التكنولوجية الحديثة.

¹ علي سعدي عبد الزهرة جبير ، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا ، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية ، جامعة النهريين العراق 2021،(ص347).

3- توجيهات الحكومة:

تعتمد الحكومات على منهج التخطيط من القمة إلى القاعدة لإتخاذ قراراتها، وهذا ما يساعدها على تسريع وتيرة تنفيذ برامج التحول الرقمي وتفعيلها بسرعة وفاعلية عالية.

المطلب الثالث: معوقات إستخدام الرقمنة الإدارية في الجزائر

1- مشكلة ربط الإدارة الذكية بشبكة للألياف البصرية:

والذي تعاني منه أغلب مناطق الجزائر، فالعاصمة مثلا أرجع مسؤولوها التأخر في ربط فروع مؤسساتهم العمومية بشبكة الألياف البصرية إلى مؤسسة اتصالات الجزائر، فإن كان هذا حال العاصمة فما بالك ببقية المناطق، خاصة النائية والتي تشهد إنقطاعات للتيار الكهربائي وانعدام التغطية لشبكات الهاتف المحمول وضعف الانترنت او انعدامها.

2- مشكلة عدم توفر المعدات التكنولوجية وسرعة تدفق الانترنت:

والذي تعاني منه أغلب مناطق الجزائر وبلدياتها ، من غياب للمعدات التكنولوجية الحديثة بمختلف أنواعها، وهذا ما يؤدي إلى حرمان المواطنين من شبكة الإنترنت وانقطاعها في أحسن الأحوال، حيث يبقى المواطن رهينة الأساليب التقليدية في مختلف الخدمات التي يطلبها.

3- المعوقات البشرية والمالية:

أ- المعوقات البشرية:

فالعنصر البشري من أبرز عناصر التقدم والرقي في مختلف المجالات، ومن المعوقات في هذا الجانب نجد الأمية المعلوماتية، العائق اللغوي خاصة اللغة الإنجليزية، إضافة إلى مقاومة التغيير والخوف منه وهي تواجه معظم الإدارات الجزائرية.

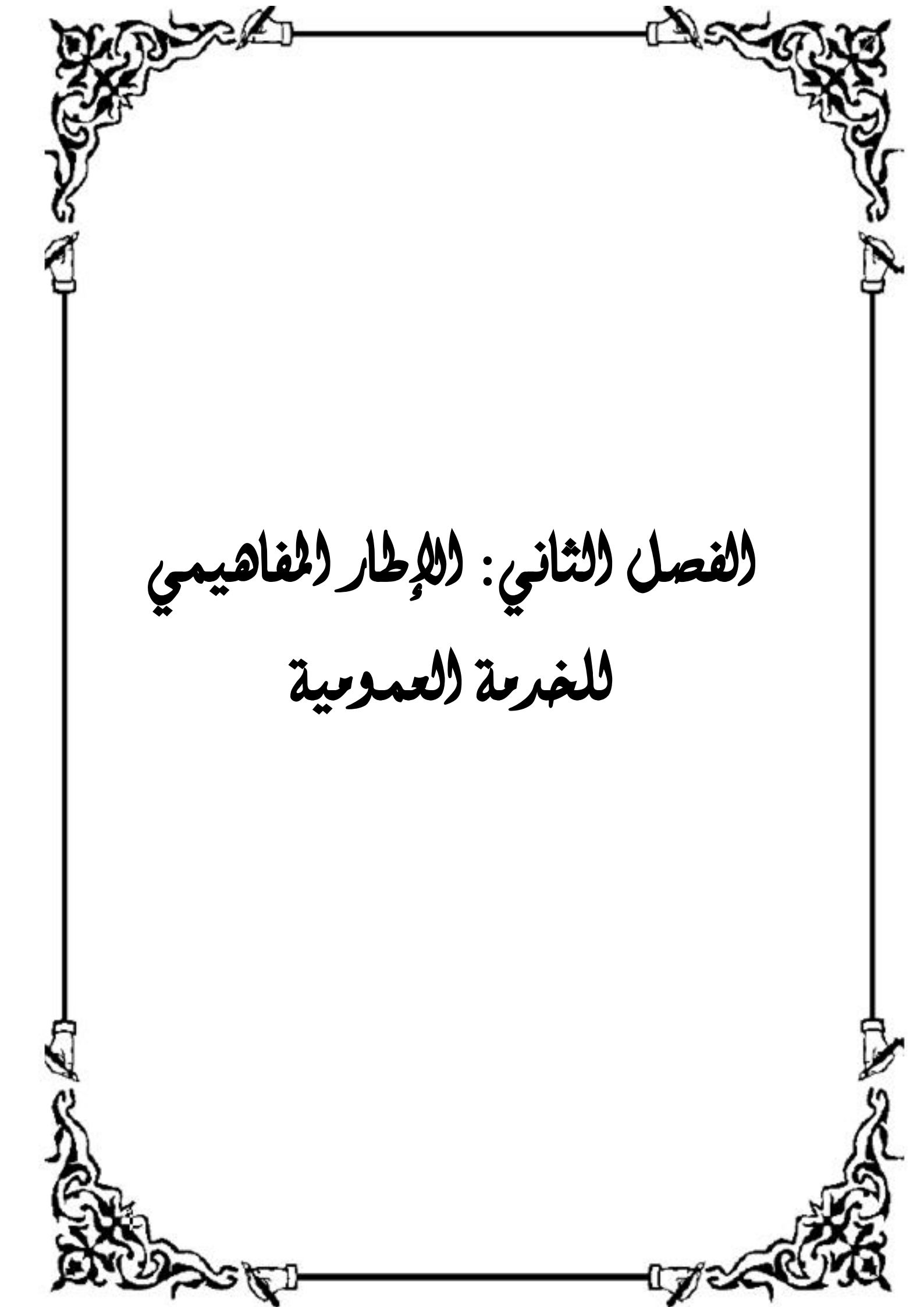
ب- المعوقات المالية:

فمشروع الرقمنة أو الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، خاصة مع الأزمة المالية وسياسة التقشف التي تتبعها الدولة.¹

¹عبدالسلام عبد اللاوي. المرجع السابق،(ص71،70).

خلاصة الفصل الأول:

في هذا الفصل تناولنا الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية حيث تطرقنا إلى مفهوم الرقمنة الإدارية رغم حداثة المصطلح وعدم وجود تعريف دقيق للرقمنة الإدارية، وتم أيضا توضيح الأهمية البالغة للرقمنة في ظل التطور الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضرورة التحول إلى الرقمنة الإدارية في الجزائر في كل القطاعات خاصة الخدمية منها والتي تمس المواطن والمجتمع بشكل مباشر، ورغم وجود الكثير من العقبات لتجسيد هذا التحول على أرض الواقع، كل هذا يستوجب تضافر الكثير من الجهود للوصول إلى إدارة رقمية فعالة .



□
□
□

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخبرة العمودية

الفصل الثاني:.....إطار المفاهيمي للخدمة العمومية

تمهيد:

تمثل الخدمة العمومية أحد عوامل التنمية والتطور في المجتمعات وهذا من خلال الوصول إلى إشباع رغبات واحتياجات المواطنين، وكثير من الدول ومن بينها الجزائر تعاني من عديد المشاكل عند تقديم الخدمة للمواطنين سواء من حيث الجودة أو الوقت أو القنوات المتبعة في ذلك ، وتسعى الدولة جاهدة إلى تحسين الخدمات العمومية المقدمة عن طريق عدة إجراءات من بينها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإصلاحات الإدارية الجديدة بهدف الوصول إلى جودة الخدمات ورضا المواطنين، وفي هذا الفصل سنسلط الضوء على الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والإصلاحات الإدارية المعتمدة في الجزائر.

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

إن تقديم الخدمات للمواطنين بمختلف أنواعها يقع على عاتق الدولة ، فهي المتكفلة بها سواء كانت هذه الخدمات صحية أو تعليمية أو أمنية وغيرها.

وفي هذا المبحث سوف نتطرق إلى تحديد تعريف للخدمة العمومية وأنواعها ومبادئها ، إضافة إلى نظمها.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

للخدمة العمومية عدة تعريفات يمكن أن نذكر منها:

-الخدمة العمومية هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين ، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق التنمية والترابط الإجتماعي ، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.¹

-الخدمة العمومية هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز ، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين ، فالحاجة التي تدفع لتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص ب فئة دون أخرى وتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها.²

- وتعرف الخدمة العمومية بأنها جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات العمومية

تختلف الخدمات العمومية عن الخدمات الخاصة في كثير من الحالات كونها لا يمكن استغلالها إلا بشكل جماعي، فهي تعبر عن متطلبات وحاجات المواطنين العامة ، وتشتمل على عدة أنواع نذكر منها:

1 - خدمات إدارية: مثل خدمة الحالة المدنية بالبلديات.

2 - خدمات إجتماعية وثقافية: كخدمة التمدرس الإلزامي و الخدمات الصحية.

3 - خدمات صناعية وتجارية:مثل خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة نقل النفايات... إلخ.³

¹ -عبد القادر براينيس ، التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية ، دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية ، جامعة الجزائر 2006/2007، (ص55).

² ليبيد عماد ، موزاي بلال ، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل ، كتاب جماعي ،مداخلات ضمن ملتقى وطني بكلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة سطيف ، الجزائر، 2021/03/13، (ص12).

³ -العياشي قرطي ، مربة صالح ، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات القانونية والسياسية ، مجلد 07، عدد02، جوان 2021، (ص23).

الفصل الثاني:..... لإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

ويمكن تقسيم الخدمات من حيث طبيعة الخدمة إلى:

- 1 - من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: ونجد صنفان خدمات فردية وخدمات جماعية.
- 2 - من حيث طبيعة إستهلاك الخدمة: نجد نوعان، خدمات ذات إستهلاك إجباري وخدمات ذات إستهلاك اختياري.
- 3 - من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: نجد صنفان من الخدمات:
 - أ- خدمات مجانية: دون مقابل وتحمل تكاليفها الخزينة العمومية للدولة مثل حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإدارة العمومية ... إلخ.
 - ب- خدمات بمقابل: يتحمل تكلفتها كلياً وبشكل مباشر المستفيد مثل نقل النفايات المنزلية، والتزويد بالماء الصالح للشرب.

ويرى بعض الباحثين أن الخدمات العمومية على تصنف النحو التالي:

- 1 - خدمات ذات النفع العام: والتي تقدم من قبل الإدارات المحلية مثل الصرف الصحي، المياه، صيانة الطرق والحدايق.
- 2 - خدمات ذات النفع الفردي: كالتعليم والصحة والرفاهية الإجتماعية.
- 3 - خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية: وتضم الأراضي وإنشاء المباني العامة، وحماية البيئة.
- 4 - خدمات تتعلق بالسيادة والأمن الداخلي¹.

وهناك تقسيم آخر للخدمات العمومية يشمل صنفين هما:

الصنف الأول: ويضم الخدمات غير المسوقة المقدمة والمعروضة على الجميع سواء كانوا مواطنين أو مقيمين ، ويتم الحصول عليها بشكل مجاني.

الصنف الثاني: ويضم الخدمات العمومية المسوقة والمقدمة إلى الأفراد بشكل اختياري ، حيث أن الحصول عليها يكون بمقابل مثل : خدمات الكهرباء والغاز والماء في الجزائر، وقد تكون مدعمة جزئياً من قبل الخزينة العمومية كخدمات النقل العمومي وبعض السلع الاستهلاكية .

والنموذج الأكثر شيوعاً يقسم الخدمات العمومية إلى:

¹ -بضياف زهير ،دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية ،الرهانات والتحديات جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، نوفمبر 2021، (ص68).

الفصل الثاني:..... لإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

- 1 - خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: ويعد المصدر الأساسي لهذه الخدمات هو الدور التقليدي للدولة المرتبط بالعدالة والأمن والتمثيل الدبلوماسي... إلخ.
- 2 - خدمات إجتماعية وثقافية: والتي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الإجتماعية... إلخ.
- 3 - خدمات ذات طابع إقتصادي: والتي يطلق عليها مسمى الخدمات العمومية الصناعية والتجارية مثل النقل، الإتصالات، الطاقة... إلخ.¹

المطلب الثالث: نظم الخدمات العمومية

بالنسبة لنظم الخدمات العمومية نجد هناك نظامين معمول بهما في مجال الوظيفة العمومية هما نظام الخدمة العمومية المفتوحة ونظام الخدمة العمومية المغلقة.

1- نظام الخدمة العمومية المفتوحة:

في هذا النظام يتم استقطاب عدد من الموظفين بالنظر لنوع الخدمة، أي حسب متطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة تتميز بالمرونة، ويتميز نظام الخدمة في هذا النظام بعدة خصائص:

- البساطة: يقوم الموظفون بتدريب أنفسهم ولا تترتب مسؤولية للإدارة عن برامج التدريب.
- المرونة: يمكن إلغاء بعض الوظائف في حالة عدم الحاجة إليها، وتسهل للموظف حرية البحث عن وظيفة مناسبة له.
- نظام إقتصادي: حيث يتم إختيار موظفين متخصصين دون الإلتزام بتدريبهم إذ يتطلب هذا مهارات خاصة.

2- نظام الخدمة العمومية المغلقة:

وفقا لهذا النظام تقوم الإدارة غالبا بإعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناء العمل لرفع المستويات المهنية وتنمية القدرات، ويستند هذا النظام على محورين يتمثلان في قانون الموظفين والحياة الوظيفية المتميزة.²

يتميز نظام الخدمة العمومية المغلقة ب:

✓ إمكانية الحصول على موظفين يملكون القدرة على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.

¹ -محمد السعيد جوال، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد، دراسة نظرية تحليلية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد14، (ص56،55).

² سهام راجحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في الحقوق تخصص إدارة مالية، جامعة باتنة، 2019/12/18، (ص44، 45).

الفصل الثاني:..... لإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

✓ رعاية الموظفين وتنمية الحس الوظيفي لديهم ، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.

✓ إعداد وتدريب الموظفين من قبل الإدارة التي ينتمون إليها.

بالنسبة لعيوب النظامين يمكن حصرها في:

- عيوب نظام الخدمة العمومية المفتوحة:

✓ تكمن عيوبه في أن العمل بالمنظمات العامة يتطلب نظام معين وذهنية خاصة ، ومهارات خاصة تختلف عن تلك المطلوبة في القطاعات الخاصة.

✓ الحاجة إلى وجود قطاع خاص متطور يتبادل الخبرات مع القطاع العام بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات.

- عيوب نظام الخدمة العمومية المغلقة:

✓ صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات، مما يظفي التعقيد في الهياكل الإدارية.

✓ كثرة الحقوق والامتيازات تؤدي في أغلب الأحيان بالموظفين إلى كثرة الخمول والإتكالية.

✓ إشكالات قياس حجم الإنتاجية ومقارنتها بين القطاع العام والخاص ويقصد بها إنتاجية الموظف.¹

¹ -عابد عبد الكريم غريسي ، شريف محمد ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، ديسمبر 2013، (ص91).

المبحث الثاني: الخدمة العمومية خصائصها ومعاييرها، والإصلاحات الإدارية المعتمدة

نتناول في هذا المبحث أهم الخصائص والمعايير المميزة للخدمة العمومية والإصلاحات الإدارية المعتمدة في

الجزائر، إضافة إلى أزمة الخدمة العامة والتحول إلى التسيير العمومي الحديث

المطلب الأول: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية

يمتاز نظام الخدمة العمومية بعدة خصائص و معايير نذكرها في ما يلي:

أولاً: خصائص الخدمة العمومية:

- ✓ لا تبذل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين، الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد؛
- ✓ يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف في البحث عن وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله؛
- ✓ تتميز الخدمات العمومية المقدمة من قبل الهيئات الحكومية بالمجانبة في أغلب الأحيان؛
- ✓ تهدف الخدمة العامة إلى تحقيق المصلحة العامة كهدف أساسي؛
- ✓ عدم تماثل الخدمة حيث تتغير حسب اوقات وظروف تحققها وذلك راجع لكون الخدمة تعتمد على من يقدمها وكيف يقدمها والظروف التي تقدم فيها.¹

ثانياً: مبادئ الخدمة العمومية:

لتحسين الخدمة العمومية والارتقاء بها لا بد من اعتماد آليات للتغيير نذكر منها:

- أ- المساواة: يقصد بها أنه لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تمييز على أساس الجنس أو اللون أو العرق أو الدين.
- ب- الديمقراطية: فهي غير منتهية، ومرتبطة بحاجات متواصلة للأفراد، ما يتطلب وضع خطط لاستمراريتها بسبب عدم توفر التمويل، أو إضراب للموظفين، أو الأحوال الجوية القاسية.
- ت- التطور: وهو مواكبة أشكال التقدم لاسيما التكنولوجية منها كتحديث النقل العام وطرق تسديد فواتير الكهرباء، لدفع عجلة التنمية ومواجهة مشاكل الخدمة العمومية، كالعيوب التنظيمية والنظام البيروقراطي، وتراجع القيم ، ولذلك فالهدف من تطوير وتحسين دور الخدمة العمومية هو خلق التوازن بين حجم المنظمات أو مجموعات من المنظمات الخدمية ومحيطها لتحقيق هذا الهدف استعانة بآليات متعددة.²

¹ - عبد الغاني بن حامد ، محمد البخاري عموهن ، مرجع سبق ذكره ، (ص11).

² - غالم إلمام مصطفى ، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري ، اسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر ، المجلة المصرية لعلوم المعلومات ، مجلد5. عدد02، (ص223).

الفصل الثاني:.....إطار المفاهيمي للخدمة العمومية

ث- المجانية النسبية: امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين ، يتم إعتقاد هذا السلم من خلال إدراج الخدمات العمومية التي يمكن الوصول إليها مجاناً ، ومحاولة ترتيبها تنازليا حسب نوعية الخدمة والمستفيد منها.

ج- التضامن: الخدمة العمومية ماهي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين ودولتهم وتجسيده ميدانيا ، من خلال المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة ، كما تهدف إلى جعل الخدمة العمومية من خلال المساعدة المادية والمعنوية في تناول المواطنين المستبعدين اجتماعيا اي الفئات المعوزة.¹

ثالثا:مشكلات الخدمة العمومية في الجزائر:

تعاني الخدمة العمومية في الجزائر من مشاكل عديدة يمكن أن نذكر منها :

✓ البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة؛
✓ سوء تقديم الخدمة والتميز في أدائها بسبب تفشي ظاهرة الوساطة؛
✓ غياب الإتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة؛
✓ ضعف نظام المتابعة والتقييم للخدمات العمومية وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين؛

✓ سوء إستخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة، وذلك إما بسبب الإهمال واللامبالاة أو عدم الخبرة والدراية؛

✓ افتقار الإحساس بمظاهر الجمالية في الخدمة العامة، والتي يقصد بها نظافة وجاذبية المباني الخاصة بمنظمات الخدمة العامة؛

✓ تفشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية لوحدات الخدمة العامة، الأمر الذي ينعكس سلبا على العاملين في هذه الوحدات وعلى قيم العمل وعلى مستوى أداء الخدمة العامة؛

✓ قدم أنماط التسيير وانتشار ظاهرة الرشوة.²

المطلب الثاني:الخدمة العمومية في الجزائر "قراءة في الإصلاحات الإدارية المعتمدة"

عرفت الجزائر منذ الإستقلال عدة إصلاحات لتحسين الخدمة العمومية وارضاء المواطنين ، إلا أن هناك عدة مشاكل عرقلت هذه الإصلاحات ، منها نقص كفاءة المورد البشري ومقاومة التغيير ، والفساد الإداري وصولا إلى الأزمة السياسية الحادة نهاية الثمانينات ، وما صاحبها من تراجع وتدهور على كافة المستويات.

¹ -بضياف زهير ،مرجع سبق ذكره ،(ص74).

² -رابح الوافي ، أثر إستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية ،قطاع العدالة نموذجا ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2019، (ص135).

الفصل الثاني:.....إطار المفاهيمي للخدمة العمومية

إلا أنه مع عودة الإستقرار السياسي والأمني للبلاد أصبحت الحاجة ملحة لإيجاد حلول وإصلاحات لمشاكل الإدارة خدمة للصالح العام ، ويمكن حصر هذه الإصلاحات في:

- 1 - إصلاح الوظيفة العمومية في 2006 وفق منظور التسيير العمومي الجديد(تكيف مهام الوظيفة العمومية مع الدور الجديد للدولة ، ضمان خدمة عمومية عصرية...).
- 2 - تحديث الإدارات والمؤسسات العمومية من خلال إعتقاد مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 .
- 3 - ترقية المؤسسة العمومية من خلال التحديث الإداري ، واعتماد عقود النجاعة وعقود التسيير
- 4 - إصلاح الإدارة المحلية من خلال إقرار قانون البلدية والولاية 2012، 2011 على التوالي.
- 5 - استحداث وزارة منتدبة لدى الوزير الأول مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية سنة 2013 مهمتها الرئيسية إحداث تنمية إدارية وتفعيل جودة الخدمات الإدارية.¹

هذه الفترة ساهمت في سن العديد من القوانين الرامية إلى تخفيف الإجراءات البيروقراطية ، وفي الفترة بين 2014، 2015 تم تمديد مدة جواز السفر من 5 إلى 10 سنوات ، وتمديد آجال شهادة الميلاد ، وكذلك إلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المقدمة من الإدارات العمومية...

إلا أن نجاح هذه الإصلاحات يبقى نسبيا من قطاع لآخر وهذا لعدة مشاكل تعرفها الإدارة الجزائرية، ولأجل الوصول إلى جودة الخدمة العمومية بدأ البحث عن حلول جديدة أهمها التحول للتسيير العمومي الحديث.

المطلب الثالث: أزمة الخدمة العامة والتحول إلى التسيير العمومي الحديث

اجتهد الكثير من الباحثين في معرفة أسباب تراجع الدور الأساسي للمرافق العمومية ، وتأثيرها على تقديم خدمات ذات جودة عالية ، وأرجعوا الأزمة إلى:

- 1 - ضعف الأداء والفعالية: وهذا ما يدفع إلى رفع أداء كفاءة المرافق والقطاعات العمومية ، وقد عرفت الدول سواء المتقدمة أو النامية تغيير جذري في مستوى تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية باتجاه التقليل ، غير أن ذلك لم يحقق النتائج المطلوبة ، وقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ، وكذا العولمة وتجديد الفكر الليبرالي دورا أساسيا في دفع القطاع العمومي إلى تبني ورفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة له من خلال الإصلاحات التي أدخلت على تسيير القطاع العمومي.

¹ - كريمة لعربي ، تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث ، مجلة آفاق علمية المجلد 11، العدد3، 2019، (ص193).

الفصل الثاني:..... لإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

2 - تراجع دور الدولة: نتيجة الأزمات الاقتصادية وضعف في الأداء وتدني مستويات تقديم الخدمة العمومية ، وهذا بسبب المؤسسات الاحتكارية للدولة، وفي الجزائر بدأت ملامح الخطاب الليبرالي تظهر خاصة بعد أزمة إنحيار أسعار البترول سنة 1986، وفي 1995 جاء قانون الخوصصة ، ومع كل هذه المشاكل ظهر مصطلح جديد وهو التسيير العمومي الحديث.

أ- مفهوم التسيير العمومي الحديث:

هو إتجاه عام لتسيير المنظمات العمومية ظهر مع بداية التسعينات في الدول الأنجلوسكسونية وتلاحق انتشاره في باقي دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية ، وعلى خلاف التسيير العمومي التقليدي الذي يستمد مبادئه من العلوم الإدارية والقانونية ، فإن التسيير العمومي الحديث مستمد من العلوم الاقتصادية و من سياسات التسيير في القطاع الخاص ، ومن أسباب ظهور هذا النوع من التسيير الرغبة في تحسين ومعالجة الإختلالات التي تميز بها التسيير العمومي التقليدي ، والتي من بينها التدهور البيروقراطي ، وكذا الارتقاء بالإدارة العامة إلى مستوى الكفاءة والفعالية.¹

ب- مبادئ التسيير العمومي الحديث:

يرى الباحثان اوسبورن وقيبلار D.osborne et T.geabler أن التسيير العمومي الجديد يقوم على التجديد في نشاط الدولة أو الحكومة وذلك باضفاء طابع المقابلة على القطاع الحكومي Government entrepreneur.

وحدد الكاتبان عشر قواعد ومبادئ تحكم دور الحكومة أو القطاع العام وهي:

1. إضفاء مبادئ التنافسية على القطاع العام وهذا ما يسمح بالتجديد وتطوير وتأهيل الخدمة العمومية؛
2. تدعيم رقابة التسيير؛
3. تقييم كفاءة الهيئات أو الوكالات بالتركيز على النتائج بدلا من الإهتمام بالموارد؛
4. يجب أن تسعى الحكومات أو الهيئات العمومية إلى تحقيق مهمتها وأهدافها من خلال تحقيق رفاهية المواطن بفاعلية وكفاءة، بدلا من ارتباطهما بصرامة البيروقراطية والإطار القانوني واللوائح التنظيمية؛
5. ضرورة تغيير نظرة الإدارة أو الهيئة للمرفق العام، إذ يجب أن تصبح هذه الأخيرة شبيهة إلى حد ما بفكرة الزبون أولا وأخيرا في التنظيمات الهادفة للربح ؛

¹ - عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص الديمقراطية والرشادة ، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009،(ص50).

الفصل الثاني:..... لإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

6. أن تكون لهذه الهيئات أو الحكومات استعدادات سابقة لمواجهة الصعوبات وحل المشاكل قبل ظهورها؛
7. يجب ان تسعى الهيئات العمومية وبصورة فعالة إلى تعظيم أرباحها الاقتصادية والبحث عن موارد جديدة بدلا من الاكتفاء بعملية تسيير إنفاق الموارد؛
8. إعتقاد مبدأ الشراكة في التسيير والتخلي عن المركزية، وهذا يضمن مرونة الإستجابة للتغيرات المفاجئة للمحيط ومن ثم للزبائن، ضف إلى ذلك الكفاءة والفعالية والتجديد في مستوى التسيير؛
9. إعتقاد ميكانيزم السوق عوضا عن التسيير البيروقراطي؛
10. يجب ان تركز الحكومات في مجال التسيير العمومي الجديد ليس فقط على عرض الخدمات العامة، وإنما على قدراتها وطاقاتها في تقديم الحوافز والمساهمة في جميع القطاعات.¹

¹ - بن عيسى ليلي ، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي ، دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2005/2006، (ص52، 53).

الفصل الثاني:..... لإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

خلاصة الفصل الثاني:

تناولنا في هذا الفصل المفاهيم الأساسية للخدمة العمومية، وأشرنا إلى الإصلاحات المعتمدة في الجزائر لتحسين هذه الخدمات، خاصة وأن تقديم خدمات ذات جودة عالية ترضي المواطنين يعتبر أهم وظائف وأهداف الدولة، وأن هذه الخدمات المقدمة للمواطنين يجب التعامل معها وتقديمها بأحسن الطرق وفي أفضل الظروف، كما يجب إيجاد الآليات والطرائق المثلى لتسهيل التواصل بين المواطنين ومختلف المرافق العامة بهدف الاستجابة السريعة والفعالة لمختلف رغبات ومتطلبات المواطنين .



الفصل الثالث: ور الرقمنة

الإلزامية في تفعيل الخربة العمومية

في ظل جائحة كورونا وراسة حالة

مديرية وخرة البرير بخنشلة

الفصل الثالث:.....دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية

في ظل جائحة كورونا

تمهيد:

تعد عملية إشباع رغبات واحتياجات المواطنين من أهم الأدوار التي تقوم بها الدولة ، ففي الظروف العادية تتميز الخدمات العمومية المقدمة بالإستمرارية والديمومة ولكن مع ظهور جائحة كورونا وما فرضته في العالم والجزائر من ضرورة إتخاذ إجراءات وتدابير وقائية تهدف للحفاظ على صحة المواطنين مع الغلق والتباعد الإجتماعي والحجر المنزلي، كان لا بد للدولة أن تضمن استمرارية الخدمات العمومية وسيرورة المرافق العامة وهذا ما يستدعي الإعتماد أكثر على التكنولوجيات الحديثة والرقمنة كآلية لتفعيل الخدمة العمومية في ظل هذه الجائحة ، وسنتطرق في هذا الفصل لدور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا دراسة حالة مؤسسة البريد.

ظل جائحة كورونا

المبحث الأول: واقع الرقمنة الادارية في ظل جائحة كورونا

في هذا الجزء من الدراسة نتعرف على التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، وأهمية الرقمنة الإدارية في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا وأولويات تطوير الرقمنة الإدارية في الجزائر لمواجهة تبعات هذه الجائحة .

المطلب الأول: التحول الرقمي وأهميته في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا

تعتبر الرقمنة من أهم السبل لمواجهة جائحة كورونا وتبعاتها الكبيرة، خاصة على الصعيدين الإجتماعي والإقتصادي في ظل الغلق الذي مس الكثير من الأنشطة والقطاعات ، ومع التطور التكنولوجي الكبير فإن استخدام الرقمنة في ظل هذه الجائحة أمر ضروري في مختلف المجالات مثل الصحة، التعليم، الصناعة، التجارة، الإدارة العمومية وغيرها من الأنشطة لذلك يجب أن تكون هناك مقومات لهذا التحول الرقمي.

أمفهوم جائحة كورونا:

أو ما يطلق عليه فيروس كورونا المستجد (كوفيد19) ،هو مرض ناجم عن الإصابة بفيروس كورونا الجديد والذي يرتبط بعائلة الفيروسات التي ينتمي إليها والذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارز) ،وبعض أنواع الزكام العادي، واكتشف المرض في ديسمبر 2019 في مدينة ووهان وسط الصين، وأطلق عليه إسم COVID19 وقد صنفته منظمة الصحة العالمية في 11مارس 2020جائحة ،وقد انتشر في مختلف دول العالم، وتشمل أعراض هذا الفيروس، الحمى، السعال وصعوبة التنفس كما قد يؤدي إلى الوفاة.¹

ب-جائحة كورونا كمحفز للتحول الرقمي:

إن الغلق الذي تشهده مختلف دول العالم لجل القطاعات أثر سلبا على سيورة الحياة الطبيعية للمواطنين والدول بشكل عام، وكانت له أضرار جسيمة على مختلف فئات المجتمع وكذلك على مختلف القطاعات، كالصحة والتعليم، السياحة، النقل، التجارة، والنواحي الإقتصادية والإجتماعية بصفة عامة. وعليه فإن تفشي الوباء أظهر المزيد من الحاجة للاعتماد على الرقمنة في تقديم الخدمات للمواطنين القابعين تحت الحجر الصحي والعزل المنزلي والتباعد الإجتماعي، فلم يعد قطاع الإتصالات يقتصر على التواصل التقليدي والبحث عن المعلومات، بل بات يشكل العمود الفقري لاستخدام البيانات والمحتويات والتطبيقات الرقمية من قبل الأفراد والحكومات والشركات لضمان استمرارية النشاط الإقتصادي.

¹ -مقيمي ريمة ، مدى تأثير فيروس كورونا المستجد على مبدأ استمرارية المرفق العام ، جامعة 8ماي1945قلمة ، جانفي 2021، (ص37).

الفصل الثالث..... دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في

ظل جائحة كورونا

لذلك فقد حرصت الكثيرين من الدول إلى الإعتماد على الحلول الرقمية لمواجهة الجائحة في عديد المجالات كالصحة والتعليم عن بعد، العمل عن بعد، التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني¹.

ج- أهمية الرقمنة في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا

إن الوضع الحالي في العالم والذي يشهد إنتشار سريع لفيروس كورونا قد أثر سلبا على مختلف القطاعات الهامة للدول بفعل سياسات العلق والتباعد الإجتماعي سواء كانت هذه الدول نامية أو متقدمة، خاصة في القطاعات الحساسة كقطاع الصحة والذي يشهد ضغطا كبيرا، التعليم، الصناعة، التجارة، إضافة إلى قطاع الخدمات المالية بمختلف أنواعها.

من هنا ظهرت أهمية الرقمنة كتوجه عالمي للتكيف والتعايش مع هذا الوباء. ويمكن أن نذكر هنا أهمية الرقمنة في بعض القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا:

1- قطاع الصحة:

وتتمثل أهمية الرقمنة في هذا القطاع الحساس في:

- ✓ تعزيز قاعدة البيانات والأدلة لاستخدامها في الوقت المثالي؛
- ✓ تحسين جودة الرعاية والمتابعة؛
- ✓ متابعة الأوبئة وحصرها جغرافيا وديمغرافيا مثل ما يحصل مع وباء كوفيد19؛
- ✓ تشخيص حالات المرضى ومتابعتها ومعالجتها بشكل أدق؛
- ✓ أهمية الطب عن بعد واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجل الحد من انتشار العدوى؛
- ✓ إستغلال التكنولوجيا الرقمية لتسيير وحصر وباء كورونا من خلال المراقبة الإستباقية وتوسيع الإختبارات والعزل المقيد للمصابين.²

2- قطاع التعليم:

ألقت جائحة كورونا بظلالها على التعليم، ودفعت بالمدارس والجامعات لإغلاق أبوابها للحد من انتشار الوباء بداية من مارس 2020، ولضمان التعليم بمختلف الأطوار لجأت المؤسسات التعليمية الجزائرية إلى التعليم

¹ - لعرج مجاهد نسيمة ، مرجع سبق ذكره، (ص343).

² - سلمى، مرجع سابق، (ص584).

الفصل الثالث..... دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في

ظل جائحة كورونا

الإلكتروني عبر منصة E-learning أما الجامعات فتبنت نظام التعليم عن بعد عبر منصة التعليم الإلكتروني Moodle موودل في كل جامعاتها.

3- قطاع العدالة:

بسبب تفشي جائحة كورونا وتأثيرها على قطاع العدالة، أصبحت الإستعانة بالمحاكمة عن بعد ضرورة ملحة في زمن الجائحة، وذلك لاستمرار عمل مرفق القضاء.

ويساهم نظام المحاكم الإلكترونية عن بعد في ظل إنتشار الوباء على حماية الحقوق والحريات للأفراد والمتقاضين بشكل عام.

ولجأت الجهات الوصية لوزارة العدل إلى إطلاق خدمة إلكترونية جديدة على الموقع الإلكتروني، تتمثل في خدمة النيابة الإلكترونية (E-niaba) ، والتي تمكن المواطنين من تقديم شكاوهم أمام للجهات القضائية دون تكبد عناء التنقل أمام مصالح النيابة للمحاكم والمجالس القضائية.¹

4- قطاع الصناعة:

تعتبر الرقمنة في ظل جائحة كورونا إحدى الإستراتيجيات الكفيلة باحترام التباعد الإجتماعي ومواصلة العمل عن بعد، وهو ما يقلص الخسائر في قطاع الأعمال، وتقدم تكنولوجيا المعلومات العديد من الحلول في هذا الظرف مثل تطبيقات تصميم المنتجات ومعدات التصنيع واختبارها نظريا، ومعالجة ومشاركة البيانات لضبط الجودة، وتحسين أنظمة الإدارة والتسويق، وزيادة سرعة العمل ، والوصول إلى رضا المستهلكين ولو نسبيا وبالتالي المحافظة على الشركات ومراكزها التنافسية .

5- قطاع الخدمات المالية والبريدية:

وهي من القطاعات الحساسة للدول ، لذا كان لزاما التعامل في هذا المجال بدقة وسرعة لمعالجة مختلف الالتزامات سواء في البنوك أو مختلف الخدمات المصرفية بالإعتماد على الرقمنة، وكذلك الحال في المؤسسات البريدية أين تظهر العمليات الإلكترونية كمعرفة الرصيد وطلب الصكوك عن طريق الانترنت، وكذا الدفع الإلكتروني كخدمات تعتمد على الوسائل التكنولوجية للتقليل من تأثير فيروس كورونا.

6- قطاع التجارة:

¹ -غريبي بشرى ، حماس هدايات ، جائحة كورونا تحد جديد على ضمان استمرارية سير المرافق العامة ، مجلة الإجتهد القضائي ، المجلد 13 نوفمبر 2021، (ص360، 361).

الفصل الثالث..... دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في

ظل جائحة كورونا

حتى تتم المبادلات التجارية بمرونة ونجاعة ولتبقى المؤسسات الاقتصادية تقوم بدورها الإنتاجي ولو نسبيا كان لزاما أن تكون المبادلات التجارية تتماشى مع هذه الجائحة وبالتالي يجب الإعتماد على التجارة الإلكترونية وترقيتها حتى تصل هذه السلع إلى المستهلكين وبالتالي المحافظة على نشاط المؤسسات الاقتصادية واستمراريتها.

المطلب الثاني: تطوير الرقمنة الإدارية في الجزائر وتأثيرها على الخدمات العمومية

نظرا للأهمية البالغة للرقمنة في شتى المجالات، خاصة في ظل جائحة كورونا، كان لزاما على الدولة العمل على تطوير الرقمنة في ظل هذه الظروف، وتماشيا مع التطورات الحاصلة في مختلف بلدان العالم، ويمكن حصر أولويات تطوير الرقمنة في الجزائر من خلال:

1- تعزيز البنية التحتية الرقمية:

في ظل الغلق وتوجه الحكومات إلى العمل عن بعد ظهر ضغط متزايد على البنية التحتية الرقمية، لذلك فتعزيزها أولوية مهمة على المدى القصير لمواصلة النشاط، وهذا بتعزيز جودة 4G وخفض استخدام النطاق الترددي لخدمات الترفيه الرقمية، ودعم إقتناء الأدوات الرقمية .

2- الإهتمام بالفئات محرومة أو ضعيفة إستخدام الرقمنة:

لان هذه الفئات هي الأكثر تعرضا للعدوى نتيجة للتنقل وعدم القدرة على العمل عن بعد، ويمكن دعمها من خلال الحصول على الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر وربطها بشبكة 4G وتأهيلها لإستخدام التقنيات الرقمية.

3- تطوير تكنولوجيا المعلومات في مجال الصحة:

من خلال تطوير الذكاء الاصطناعي وإنشاء آليات لمعالجة البيانات الضخمة لتقديم نتائج دورية في تحديد مخاطر العدوى وطرق انتقالها، ودعم مكافحة الوباء ودعم الطواقم الصحية .

4- المرافقة الرقمية لتعزيز الأمن الغذائي:

وهذا لمواجهة الإحتكار والحد من الندرة من خلال التحكم في المخزون الاستراتيجي وتعميم التموين حسب الكثافة السكانية .

5- تنمية المهارات الرقمية :

خاصة وأن الجزائر تعرف تأخرا في مجال المهارات الرقمية وهو ما كان له انعكاسات خلال هذه الجائحة، مع عدم احترام المواطنين لقيود التنقل بسبب عدم تمكنهم من حسن استخدام الأدوات الرقمية من أجل طلب خدمات التموين أو العمل أو الخدمات الصحية عن بعد .

6- تحسين الأمن السيبراني:

عادة ما يقترن إستخدام الأدوات الرقمية والعمل عن بعد بزيادة الهجمات السيبرانية، لذلك فتأمين الأنظمة المعلوماتية وخلق تطبيقات للأمن السيبراني يعتبر توجه ضروري لتطوير الرقمنة في الجزائر والاستخدام الواسع لها خاصة في حالة الأزمات كجائحة كورونا.¹

المطلب الثالث: أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وترشيد الخدمة العمومية وآلياتها

أولا: أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وترشيد الخدمة العمومية

إن إستخدام التكنولوجيات الحديثة في الإدارة بمختلف المؤسسات العمومية غير العديد من المفاهيم والتقنيات في التسيير والإدارة ونتج عنه مسميات جديدة مثل الإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الإقتصاد الإلكتروني، وصولا إلى الحكومة الإلكترونية.

من هنا ظهرت الأهمية البالغة للرقمنة الإدارية كعامل أساسي في ترشيد وعصرنة الخدمة العمومية، خاصة في ظل جائحة كورونا وما عرفته مختلف الخدمات من تذبذب وتدني ما جعل المواطنين في حالة من عدم الرضا، نظرا لتعطل مصالحهم وعدم تلبية احتياجاتهم، كل هذا جعل الحكومات تعمل على تفعيل الرقمنة الإدارية وترقيتها لتلبية متطلبات وحاجات المواطنين .

وفي هذا الشأن يرى الخبير الاقتصادي والوزير الأسبق بشير مصيطفي " أن تنمية مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها بشكل فعال سيدفع نحو الدخول إلى إدارة فعالة قوية وترشيد أعمالها"

ويرى ذات الخبير "أن الهدف المتوخى من عصرنة ورقمنة الإدارة هو الوصول إلى إدارة إلكترونية، إلى جانب تسهيل حصول المواطن على وثائقه في وقت زمني وجيز، ولا بد أن يكون المتعاملون والمواطنون قادرين على إستخدام التقنيات الحديثة.²

كما أن عصرنة وترشيد الخدمة العمومية" يدفع إلى ضرورة إعتقاد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الإتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة عن المواطن متابعة كافة معاملاته بما فيها تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الإنتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته"³

¹ - سلمى بشاري ، المرجع السابق ، (ص602,603).

² - عبد السلام عبد اللاوي ، مرجع سبق ذكره ، (ص8).

³ - عاشور عبد الكريم ، مرجع سبق ذكره ، (ص65).

الفصل الثالث..... دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في

ظل جامعة كورونا

للمساهمة في ترقية الخدمات العمومية والرفع من جودتها وارضاء المواطنين يجب أن يتركز تطبيق الرقمنة أو الإدارة الإلكترونية على أسس تحقق العناصر الآتية:

1- تقليص تكاليف الخدمة: حيث أن التوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية .

2- سرعة الإستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى إستخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالإلتزامات مع تحقيق سرعة الإستجابة للخدمة دون تأخر .

3- الدقة: تشير الدقة وفق الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، للحد من الأخطاء الإدارية والتجاوزات أثناء تقديم الخدمة .

4- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: تعني إمكانية المحاسبة على كل جزئيات المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، لأنه لا مجال لإخفاء المعلومات، ولاخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة ¹.

إضافة إلى ذلك فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يحقق مزايا كثيرة منها:

✓ إشباع رغبات المواطن من خلال تقديم الخدمات التي يطلبها بسهولة وسرعة ، وتقليل نسبة الخطأ عند

تقديم الخدمة ، واختصار الوقت والجهد لطالبي الخدمة ، والقضاء نسبيا على البيروقراطية؛

✓ إن التوجه إلى الخدمة العمومية الإلكترونية وتقريبها من المواطنين يمكن من توصيل الخدمات بشكل

أضمن وأفضل للمواطنين من جهة وجعل الإدارة أكثر كفاءة والتزام؛

✓ لا يمكن إغفال الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحقيق التغيير والتطوير ، حيث تعد التقنية الحديثة

مدخل للتغيير التنظيمي ، إذ بإمكانها تغيير عمل الأفراد تبعا لتغير الظروف وإزالة العقبات التي تواجهها

2.

ثانيا: آليات تفعيل استمرارية الخدمات والمرافق العامة خلال فترة إنتشار فيروس كورونا

إتخذت الحكومة الجزائرية عدة إجراءات لضمان استمرارية المرافق العامة في أداء مهامها، في ظل جائحة

كورونا وانتشار هذا الفيروس القاتل، ويمكن تطبيق هذه التدابير والإجراءات من خلال آليات تتمثل في:

¹ -سالمي رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فعاليات المؤتمر الدولي العدد53، جامعة المدية، (ص352)

² -العياشي قرطي ، مرية صالح ، مرجع سبق ذكره، (ص25).

الفصل الثالث..... دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في

ظل جائحة كورونا

1- تنظيم عمل المرافق العامة خلال فترة إنتشار الفيروس:

إصدار المرسوم 29/20 والذي ترمي الحكومة من خلاله إلى الحد من الإحتكاك الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية وأماكن العمل، مع ضمان استمرارية عمل المرافق العامة ومن التدابير المنظمة لذلك:

أ- ضمان قدر معين من الخدمة: حيث تم وضع على الأقل 50% من مستخدمي كل مؤسسة وإدارة عمومية في عطلة إستثنائية مدفوعة الأجر، ويبقى 50% من الموظفين يمارسون مهامهم بشكل عادي، لضمان الخدمة العمومية مع توفير النقل.

ب- إلزامية تقديم الخدمة على بعض الفئات: ويستثنى من العطلة الإستثنائية بعض المستخدمين مثل:

✓ مستخدموا الصحة مهما كانت الجهة المستخدمة؛

✓ المستخدمون التابعون للمديرية العامة للأمن الوطني؛

✓ المستخدمون التابعون للحماية المدنية؛

✓ المستخدمون التابعون للجمارك ... إلخ.

ت- تقديم علاوات وتوفير وسائل الوقاية في المرافق العامة:

خاصة بالنسبة لمستخدمي الصحة ، إضافة إلى المستخدمين الذين هم على علاقة مباشرة بمهمة الوقاية من فيروس كورونا ومكافحته .

2- إعتقاد المرافق العامة على الوسائل التكنولوجية الحديثة (الإعتماد على الرقمنة):

في ظل الوضع الراهن اتجهت الحكومة الجزائرية إلى الإعتماد على الإدارة الإلكترونية لضمان سير المرافق العامة وذلك من خلال تقديم خدمات عن بعد وهذا لضمان استمرارية تقديم هذه الخدمات بشكل مستمر ومنتظم فعلى سبيل المثال:

أ- مرفق التعليم: سواء بالنسبة لوزارة التربية الوطنية أو وزارة التعليم العالي فقد تبنت الحكومة الجزائرية مبدأ

التعليم عن بعد نظرا لغلق مختلف المدارس والجامعات والمعاهد ، وهذا من خلال المنصات الرقمية

وبالتنسيق مع وزارة الاتصال ، وتوسيع وتفعيل التعليم عبر الإنترنت .

ب- مرفق البريد والمواصلات: أكدت وزارة القطاع أن الخدمة العمومية مضمونة ومستمرة طيلة أيام

الأسبوع ، وأعلنت مؤسسة بريد الجزائر عن تعميم وإتاحة وسائل الدفع الإلكتروني لفائدة المواطنين و

التجار والمتعاملين المرخص لهم بمزاولة نشاطهم خلال هذه الفترة .

الفصل الثالث.....دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في

ظل جائحة كورونا

ت- مرفق الضمان الاجتماعي: الحصول على الخدمات من خلال بعض التطبيقات مثل:

- قضاء الهناء: يتيح للعمال الأجراء المؤمن لهم وذوي حقوقهم الحصول على خدمات الصندوق Cnas عن بعد من خلال تحميل التطبيق الإلكتروني عبر Google أو عبر الرابط www.elhanaa.cnas.dz

كما يمكن لغير الأجراء وأرباب العمل إستخدام خدمات التصريح عن بعد ودفع إشتراكات الضمان الاجتماعي عبر بوابات التصريح عن بعد، المتوفرة عبر الروابط الإلكترونية.

ث-مرفق الصحة: ويمثل المرفق الأهم في ظل هذه الجائحة ، إضافة إلى ضرورة الإعتماد على الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة في هذا القطاع كما أشرنا له سابقا ، فقد وضعت وزارة الصحة على مستواها آلية الرقم الأخضر (30,30) موجه للإجابة على إستفسارات وانشغالات المواطنين المرتبطة بالجانب الصحي في ظل هذه الظروف الخاصة.¹

¹ -مقيمي ريمة ، مرجع سبق ذكره ،(ص47،48).

ظل جائحة كورونا

المبحث الثاني: دراسة حالة (مديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة)

وحدة البريد بولاية خنشلة تعتبر بمثابة الهيكل القاعدي في الولاية والذي تتم فيه كل العمليات الرئيسية مع كل مراكز بريد البلديات المتواجدة على مستوى ولاية خنشلة أو خارجها .
وفي هذا المبحث تطرقنا إلى التعريف بمديرية وحدة البريد الولائية بولاية خنشلة وهيكلها التنظيمي وكذا أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن .

المطلب الأول: عموميات حول وحدة البريد الولائية بخنشلة

أولا: نبذة عن مؤسسة بريد الجزائر

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 75 - 89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة عمومية واحدة ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزير البريد والمواصلات، وتتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية ، ويكون استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون، ونتيجة للثورة التكنولوجية لا سيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، ما سمح بصدور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية .

بتاريخ 14 جانفي 2002 تأسست مؤسسة بريد الجزائر بموجب مرسوم تنفيذي رقم 02-43 كمؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها ولأحكام هذا المرسوم، وتوضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكون مقرها بالجزائر العاصمة، وتخضع في علاقتها مع الدولة لقواعد القانون العام، وتعد مؤسسة تجارية في تعاملها مع الغير، وتتولى مهمة الخدمة العمومية وفقا لترتيبات دفتر الشروط العامة الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية .

الفصل الثالث..... دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في

ظل جامعة كورونا

ثانيا: التعريف بمديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة

-الوزارة: البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

-النشاط الأساسي: مؤسسة عمومية مالية ذات طابع صناعي وتجاري لخدمة المواطن

-العنوان: حي السعادة "خنشلة

الإيميل: Dupw.khenchela@poste.dz

-المدير: عابد عبد الحق

-عدد العمال: ذكور 239، إناث 85

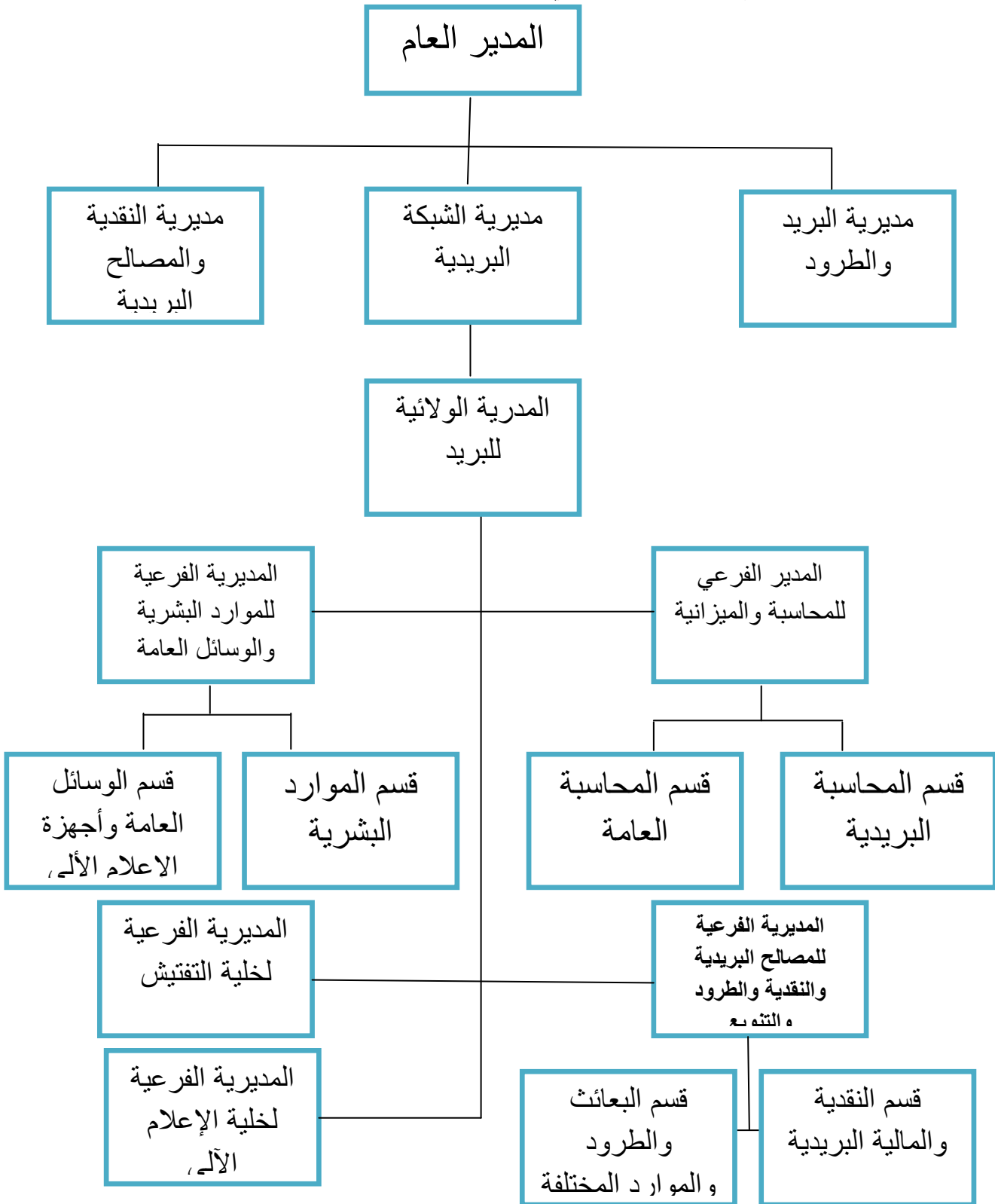
-عدد المكاتب: 53 مكتب كامل الخدمات ومكتب متنقل عبر كامل تراب الولاية¹

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة

¹- المصدر: المدير الفرعي للمحاسبة والميزانية بالمؤسسة .

ظل جامعة كورونا

الشكل رقم(1): الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة



المصدر: المدير الفرعي للمحاسبة و الميزانية

الفصل الثالث..... دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في

ظل جامعة كورونا

صلاحيات الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد الولائية:

1-المدير العام: من مهامه

- ✓ إعداد وإقترح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة عليه ، ليرفع إلى الوزير للمصادقة عليه؛
- ✓ ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة؛
- ✓ إنشاء العقود وإجراء الصفقات والإتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية المعمول بها؛
- ✓ فتح حسابات خاصة بالمؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية وعلى مستوى المؤسسات البنكية.

2-مديرية البريد والطرود:ومن مهامها

- ✓ الجمع: عملية تتمثل في جمع ونقل وتسليم المادة البريدية من مكان التعبئة أو الصناديق البريدية التي وضعت فيها إلى غاية الوصول إلى الشبكة البريدية؛
- ✓ التوزيع: عملية تنطلق من الفرز المنجز في المراكز المكلفة بتنظيم التوزيع إلى غاية تسليم المادة البريدية للمرسل إليهم؛
- ✓ المادة البريدية: كل إرسال تسمح مواصفاته التقنية بالتكفل به في الشبكة البريدية مثل مواد المراسلة ، الكتب ، المجلات ، الجرائد وكذا الطرود البريدية التي تحتوي على بضائع ذات قيمة تجارية أو بدونها .

3-مديرية الشبكة البريدية: وتتمثل في المديرية الولائية للبريد وتحتوي على:

3-1/المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية: ومن مهامها

- ✓ وضع وتنفيذ الميزانية الإستثمارية والتشغيلية للوحدة البريدية؛
 - ✓ إقامة روابط وظيفية دائمة مع المراكز المالية الإقليمية والمراكز الإقليمية للبريد والطرود؛
 - ✓ تسيير المحاسبة والميزانية للوحدة البريدية ومختلف المكاتب البريدية؛
 - ✓ تنفيذ الإجراءات والنظم والأساليب المالية والمحاسبية للمكاتب البريدية .
- تحتوي هذه المديرية على قسمين :

أ- قسم المحاسبة العامة: من مهامه

- ✓ وضع وتنفيذ الموازنة العامة للوحدة البريدية؛
- ✓ المتابعة والإشراف على عمليات تحويل الأموال؛
- ✓ مراقبة الفواتير المقدمة من طرف الموردین؛

ظل جامعة كورونا

- ✓ إصدار شيكات لدفع مستحقات الموردين .
- ب- قسم المحاسبة البريدية: ومن مهامه
- ✓ مراقبة والتحقق من حسابات المكاتب البريدية؛
- ✓ التحقق من المحاسبة الشهرية للمكاتب البريدية؛
- ✓ إصدار شهادات المحاسبة؛
- ✓ إقامة روابط وظيفية دائمة مع المحاسبة العامة والبريدية من أجل تجميع المحاسبتين وتسويتيهما .

4-المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة:تتكون من قسمين

أ/قسم الموارد البشرية: من مهامه

- ✓ إعداد أجور الموظفين؛
- ✓ تنفيذ نظم معلومات الموارد البشرية؛
- ✓ تسجيل العمليات في برمجيات الرواتب؛
- ✓ نشر إجراءات الرقابة المسبقة والبعديّة .

ب/قسم الوسائل العامة وأجهزة الإعلام الآلي: من مهامه

- ✓ تحديد إحتياجات الإدارة والمكاتب البريدية من الأثاث والمعدات؛
- ✓ إعادة تأهيل وتهيئة المكاتب البريدية؛
- ✓ ضمان حماية وسلامة الأشخاص والممتلكات؛ .
- ✓ ضمان إدارة وصيانة المعدات .

5/المديرية الفرعية للمصالح البريدية والنقدية والطرود والتنويع :

وتحتوي على قسمين :

أ/قسم النقدية والمالية البريدية: من مهامه

- ✓ ضمان تعزيز التسويق للمنتجات داخل مكاتب البريد؛
- ✓ التنفيذ والتكيف مع خطط العمل التجارية التي وضعتها المديرية العامة؛
- ✓ إعداد خطة حوافز ومكافآت البيع وفق تعليمات محددة؛
- ✓ التأكد من توفر مختلف المنتجات للتعبئة والتغليف والشحن وغيرها من المواد.

ب/قسم البعثات والطرود والموارد المختلفة: من مهامه

ظل جائحة كورونا

- ✓ الترويج للمنتجات وتقديم تقسيم طرود البريد؛
- ✓ قياس طلبات الزبائن في تأجير الصناديق التجارية ، وصناديق البريد وتطوير الوسائل اللازمة لذلك؛
- ✓ ضمان الإمتثال للأحكام التنظيمية من تسليم وشحن وتخزين في الوقت؛
- ✓ التأكد من توافر قسم الخدمات البريدية على مستوى المكاتب .

6-المديرية الفرعية لخلية التفتيش: وهي المسؤولة عن حماية أصول المؤسسة وضمان استمرارية مختلف الأنشطة

في المكاتب البريدية في الولاية من خلال:

- ✓ وضع وتنفيذ خطة العمل السنوية ؛
- ✓ التحقق الكامل والمنتظم من السجلات المحاسبية وقواعد سير العمل في مكاتب البريد؛
- ✓ إبلاغ مدير الوحدة الولائية بسير تقديم الخدمات وجودتها وسلامة الأشخاص والممتلكات؛
- ✓ تنفيذ مهمة التحقيقات الموكلة إليه من قبل المدير الولائي .

7- المديرية الفرعية لخلية الإعلام الآلي: من مهامها

- ✓ ضمان تشغيل الأجهزة والبرامج؛
- ✓ صيانة أجهزة الحاسوب والشبكة ومعالجة مختلف الأعطاب في المكاتب البريدية؛
- ✓ الوقاية من أي عطل في الشبكة والمساهمة في عمل نظام المعلومات في كل المكاتب البريدية؛
- ✓ المشاركة في إقتناء الأجهزة الإلكترونية ومختلف المعدات المرتبطة بها .¹

المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من بريد الجزائر (خدمات بريد الجزائر ، الخدمات الإلكترونية لبريد

الجزائر في ظل جائحة كورونا

يمكن حصر الخدمات التي يقدمها بريد في:

1/ خدمات مالية: وتتمثل أهم هذه الخدمات في:

أ- فتح حساب واستغلال حساب جاري بريدي: كل شخص مقيم بالجزائر سواء كان شخص طبيعي أو معنوي من جنسية جزائرية أو أجنبية يسمح له بفتح حساب جاري بريدي بشرط استيفائه للشروط المطلوبة ، وتتم هذه العملية على مستوى شبائيك البريد محل الإقامة، ويمكن أيضا فتح حساب جاري بريدي عبر الإنترنت.

¹-المصدر: المدير الفرعي للمحاسبة والميزانية

ظل جامعة كورونا

ب- العمليات المتاحة على مستوى الحساب الجاري البريدي: تتمثل في عدة عمليات مثل سحب الأموال على مستوى مكتب البريد، دفع الأموال المستعجلة على الحساب الجاري البريدي، التصديق على الصكوك، والتحويل من حساب إلى آخر .

ت- خدمة الإدخار التابعة للصندوق الوطني للتوفير والإدخار (CNEP): يقدم الصندوق نوعين من الدفاتر، أحدهما من أجل السكن (نسبة فائدة 2.5٪)، والآخر دفتر التوفير الشعبي (نسبة فائدة 2.5٪) ، ويتيح خدمات عن بعد خاصة بالصندوق بواسطة رقم سري يسمح بالقيام بالعمليات البنكية عبر شبكة الإنترنت .

ث- الحوالات وتحويل الأموال: هناك نوعين من الحوالات تحت تصرف الزبون، حوالة على شكل بطاقة وحوالة إلكترونية، فالحوالة على شكل بطاقة تهدف تزويد حساب جاري بريدي آخر (حساب نقدي)، أما الحوالة الإلكترونية فتستعمل لاستلام وإرسال حوالات إلكترونية دولية خاضعة لنظام (IFS-IMO) ، وتكون عن طريق تصريح من طرف بنك الجزائر فيما يخص عمليات التحويل نحو الخارج، أما في ما يتعلق بعمليات الإستلام في أي مكتب بريدي يكون الزبون مصحوب بوثيقة الهوية ، ورقم التعريف والرمز السري اللذين يزودهما به المرسل .

ج- الخدمات المرتبطة بالحساب الجاري البريدي: مثل الإطلاع على الحساب الجاري البريدي، طلب الصكوك البريدية، كشف الحساب، الإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة...).

ح- الخدمات الجوارية: يمكن لمتلقي الخدمة التقرب من أي مكتب بريدي لأجل (دفع مختلف الفواتير للكهرباء والغاز ، الماء، الإنترنت، دفع مصاريف التأشيرة، شحن البطاقات الالكترونية لمعاملات الهاتف النقال في الجزائر موبيليس..، جيزي، وأوريدو...الخ).

خ- خدمة التحويل من حساب بريدي إلى آخر بواسطة صك بريدي: وتكون هذه الخدمة متوفرة على مستوى جميع مكاتب البريد .

د- خدمة حوالتك: لتحويل الأموال بصفة آنية وآمنة عن طريق حوالة إلكترونية .

ذ- خدمة تطبيق بريدي موب/ بريدي ويب: تكون هذه الخدمة متوفرة عن طريق البوابة الإلكترونية www.post.dz، تسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة كبيرة، ومضمونة ٢٤/٢٤ سا.

ر- خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال (بريدي باي): هي وسيلة دفع عن طريق الهاتف النقال تتميز بالسرعة والبساطة والأمان ، وتسمح للزبون من تحويل الأموال إلى التاجر بسهولة.

2/الخدمات البريدية:

وتتمثل في خدمة الطرود البريدية ، كراء صناديق البريد، والخدمات البريدية لفائدة الغير ، حيث تقوم المؤسسة بإجراءات تحصيل ودفع لفائدة إدارات ومصالح عمومية، وتشمل كل عمليات الطرود والرسائل وكذلك (كراء صناديق البريد والصناديق التجارية، حفظ البريد، إعادة بعث المراسلات، الخدمات الأساسية والتكميلية لإرسالات البريد، خدمة البريد السريع...إلخ) .

3/خدمات أخرى: مثل خدمة الإنترنت، خدمة رصيدي، خدمة الموزع الصوتي... إلخ .

4/ الخدمات النقدية: وهي كل الخدمات المرتبطة بالبطاقة الذهبية وتسمح ب:

ز- على مستوى مكاتب البريد: سحب الأموال، الإطلاع على الرصيد، تحويل الأموال من حساب بريدي إلى حساب بريدي آخر .

س- على مستوى أي شبك آلي مرتبط بشبكة بريد الجزائر: سحب النقود، الإطلاع على الرصيد، طلب الصكوك البريدية، شحن بطاقة الهاتف النقال...إلخ .

ش- على مستوى أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) : وتكون موضوعة لدى المتعاملين التجاريين وتسمح بدفع ثمن المشتريات ، حجز تذاكر الطيران، تسديد الفواتير... إلخ .

إضافة إلى ذلك نجد خدمات أخرى عن طريق تطبيق بريدي موب، بريدي نت ، مواقع الإنترنت التجارية وغيرها¹.

ثانيا: أهم الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر في ظل جائحة كورونا:

ويمكن حصر أهم هذه الخدمات في :

خدمة بريدي نت **baridinet**: وتقدم من خلالها مؤسسة البريد عدة خدمات أهمها:

1 - الإشتراك في تطبيق بريدي موب **BaridiMob**:تقدم مؤسسة البريد من خلال هذا

التطبيق خدماتها على الهاتف النقال وتسهل على الزبون تسيير معاملاته المالية لحسابه البريدي الجاري في أي وقت وفي أي مكان وبسهولة تامة .

شروط الإستفادة من خدمات التطبيق:

✓ أن يكون للزبون حساب جاري بريدي؛

✓ إن يستفيد الزبون من البطاقة الذهبية وتكون صالحة الإستعمال؛

¹-(الموقع www.poste.dz) (2022/05/16)

ظل جائحة كورونا

✓ أن يكون بحوزته رقم الهاتف الذي طلب به البطاقة الذهبية .

أهم خدمات بريدي موب :

✓ الإطلاع على الحساب الجاري البريدي؛

✓ إظهار الرصيد والعمليات التي تم القيام بها؛

✓ تحويل الأموال من حساب إلى آخر؛

✓ معرفة أماكن تواجد الموزعات الآلية **GAB** ومكاتب البريد؛

✓ تسير البطاقة الذهبية وتتبع حالتها مع إمكانية تجديد وإعادة تفعيل البطاقة؛

✓ الحصول على كشوف العمليات العشر الأخيرة التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية؛

✓ حفظ عمليات التحويل المختلفة؛

✓ الإطلاع على العروض والإعلانات؛

✓ بريدي باي **BaridiBay** تتمثل في الدفع عن طريق بريدي موب باستعمال الرمز **IQr**

✓ إمكانية سحب الأموال من الموزع أو الصراف الآلي بدون استخدام البطاقة الذهبية .

2 - البطاقة الذهبية: هي بطاقة الدفع والإزالة الإلكترونية صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار

الأمان الدولي **EMV**

وتحمل الرسم البياني لبريد الجزائر ، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يقوم بمختلف العمليات بواسطتها كسحب

الأموال ، العمليات الخاصة بالعمليات البنكية الذاتية **GAB** ، وعمليات الدفع الإلكتروني للأموال

TPE.

أهم الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية:

✓ الإطلاع على الحساب البريدي الجاري؛

✓ تحويل الأموال من حساب إلى آخر؛

✓ سحب الأموال من حساب بريدي جاري؛

✓ دفع الفواتير عبر الإنترنت؛

✓ تعبئة رصيد الهاتف النقال؛

✓ تعبئة الحساب من البنك .

الفصل الثالث.....دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في

ظل جائحة كورونا

- 3 - تعبئة رصيد الهاتف النقال: تسمح هذه الخدمة للزبائن تعبئة رصيد الهاتف النقال للمتعاملين الثلاثة موبيليس ، جازي، وأوريدو، ويمكن استخدام البطاقة الذهبية لتعبئة الرصيد بسهولة :
- تعبئة رصيد الهاتف النقال موبيليس: e-paiment.mobilis.dz
 - تعبئة رصيد الهاتف النقال جازي djezzy.dz/recharge
 - تعبئة رصيد الهاتف النقال أوريدو ooredoo.dz/storm
- وتتم العملية عبر الرابط: baridinet.post.dz/#recharge
- 4 - تعبئة رصيد الإنترنت: وهذه الخدمة متاحة للزبائن إتصالات الجزائر ، حيث تمكنهم من دفع فواتير واشتراكات الإنترنت وكذلك الهاتف الثابت عبر الرابط: ec.algeriatelecom.dz
- 5 - الإطلاع على الحساب البريدي الجاري: تمنح مؤسسة البريد لزيائنها الإطلاع على رصيد حسابهم الجاري عبر الموقع: eccp.poste.dz
- ويتم أيضا فتح حساب جاري عبر الإنترنت من خلال: ccpnet.poste.d
- 6 - تحميل المطبوعات: تكون هذه المطبوعات متوفرة على مستوى موقع المؤسسة الرسمي ويمكن استخدام هذه المطبوعات في مكاتب البريد أو تحميلها عبر الرابط: www.post.dz/customer/imprimes
- 7 - دفع الفواتير عبر الإنترنت: يمكن دفع فواتير العديد من المؤسسات والمتعاملين عبر الإنترنت مثل:
- شركة المياه والتطهير للجزائر SEAAL: عبر الرابط: baridinet.poste.dz/seaal
 - إتصالات الجزائر عبر الرابط: ec.algeriatelecom.dz/portail.php
 - سونلغاز: عبر الرابط: baridinet.poste.dz/sonelgez
 - الجزائرية للمياه: عبر الرابط: baridinet.poste.dz/ade
 - الهاتف النقال موبيليس: e-paiment.mobilis.dz
- 8 - شراء تذاكر السفر والتأمينات: إمكانية الحصول على تذاكر الطيران من خلال البطاقة الذهبية عبر عدة شركات مثل الخطوط الجوية الجزائرية وطيران الطاسيلي ، عبر الرابط: baridinet.post.dz/#billets

ظل جامعة كورونا

9 - تتبع البعائث: حيث يمكن تتبع جميع الشحنات الدولية للزبائن ويعتبر الموقع آمنا ، ويتم الولوج

إليه عبر الرابط: aptraking.poste.dz

10 - خدمة **CARDLESS** : وتسمح هذه الخدمة للزبائن من سحب الأموال من الموزعات

الآلية **GAB** بدون استخدام البطاقة الذهبية حيث يمكن استخدام تطبيق بريدي موب أو بريدي

ويب للإستفادة من هذه الخدمة.¹

¹- الموقع www.poste.dz (2022/05/24)

ظل جائحة كورونا

المبحث الثالث: معوقات تطوير الخدمات الإلكترونية لمؤسسة البريد ، النتائج والحلول المقترحة)

خلال جائحة كورونا كان لابد لمؤسسة البريد أن تواصل تقديم خدماتها لزيائنها مع مراعاة الوضع الصحي ومختلف القيود المفروضة من قبل الدولة للحد من انتشار الوباء، لذا في هذا المبحث تناولنا أهم الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل مؤسسة البريد ، وكذا مدى مساهمة الرقمنة في تفعيل الخدمات البريدية في ظل هذه الجائحة ، إضافة إلى أهم العراقيل والمشاكل التي تعيق تطوير الخدمات الإلكترونية في مؤسسة البريد. في هذا المبحث تناولنا أهم العراقيل والمشاكل التي تعيق تطوير الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد خنشلة وأهم الحلول المقترحة.

المطلب الأول: معوقات تطوير الخدمات الإلكترونية في مؤسسة البريد

من خلال ملاحظة الواقع الحقيقي للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل مؤسسة البريد نجد أن هناك عدة مشاكل وعوائق حالت دون تطورها أكثر من أجل تلبية طلبات المواطنين من بينها :

- ✓ مشكل شبكة الإنترنت وخدماتها المتقطعة والغير موجودة في كثير من الأحيان وهذا ما يمنع المواطنين من الوصول إلى الخدمات الإلكترونية عبر هذه الشبكة؛
- ✓ الأعطال الكثيرة للموزعات الآلية للنقود ، ما يدفع المواطنين إلى العودة إلى الشبايك والقيام بعمليات السحب التقليدية وما يصحبه من مشاكل في ظل إنتشار الوباء ، إضافة إلى إبتلاع عديد الموزعات الآلية للبطاقات وعدم استرجاعها في اليوم نفسه ؛
- ✓ تحديد المبلغ القابل للسحب عند إستخدام البطاقة الذهبية من قبل الزبائن ، ما يعطل مصالح الزبون ويدفعه نحو العزوف عن إستخدام مثل هذه الخدمة؛
- ✓ عند إنتهاء صلاحية البطاقة تكون أحيانا المدة طويلة لتجديدها؛
- ✓ نقص في البنية التحتية الرقمية والوسائل التكنولوجية؛
- ✓ نقص في الكوادر البشرية المتحكمة في التكنولوجيات الجديدة؛
- ✓ مقاومة التغيير من بعض العاملين ما يؤخر من عملية تعميم الخدمات الإلكترونية لمؤسسة البريد وتطويرها؛
- ✓ نقص الأغلفة المالية الموجهة لتطوير الشبكات الرقمية والبرامج الخاصة بها، وتكوين الإطارات الموكلة لهم هذه المهمة؛

الفصل الثالث..... دور الرقمنة الإدارية في تفعيل الخدمة العمومية في

ظل جائحة كورونا

- ✓ نقص في الإحتكاك والإستفادة من تجارب الدول الرائدة في المجال؛
- ✓ نقص الإشهار والترويج للخدمات الإلكترونية؛
- ✓ القوانين والتشريعات التي تساهم في الحد من تطوير الخدمات الإلكترونية لمؤسسة البريد بسبب غموضها وعدم مرونتها؛
- ✓ هناك أيضا أسباب تأتي من جهة المواطن مثل الأمية الإلكترونية ، وعدم الوعي بأهمية إستخدام الخدمات الإلكترونية وسهولتها وسرعتها .

المطلب الثاني: الحلول المقترحة

ومن الحلول المقترحة التي يمكن تقديمها:

- ✓ ضرورة التطوير المستمر للبنية التحتية والوسائل التكنولوجية الحديثة لمؤسسة البريد وكذا موردها البشري لمواجهة أي أزمات طارئة مثل جائحة كورونا؛
- ✓ إتزام الموظفين بأوقات العمل ، وضرورة ضمان تقديم الخدمات للزبائن بصفة دائمة ومستمرة ، وهذا لتفادي الطوابير داخل وخارج مكاتب البريد؛
- ✓ وضع قوانين وتشريعات واضحة لمختلف التعاملات الإلكترونية ، وهذا نظرا للضبابية وغياب إطار قانوني واضح يحكم هذه التعاملات ؛
- ✓ توفير السيولة النقدية اللازمة لتفاديا لمختلف المشاكل والشكاوي من قبل المواطنين؛
- ✓ توسيع إستخدام التعامل بالبطاقة الذهبية ، ليس فقط للزبائن العاديين ، وإنما لمختلف التجار وأصحاب المصالح؛
- ✓ العمل على التوسع في طرح خدمات إلكترونية حديثة لمواجهة أي جائحة أو ظرف طارئ؛
- ✓ العمل على توفير أجهزة الدفع الإلكتروني في مختلف مراكز التسوق والمحلات التجارية وغيرها؛
- ✓ تطوير البرامج والتطبيقات المختلفة ، والتركيز على أمن المعلومات واستخدام برامج الحماية والأمن المساعدة على ذلك؛
- ✓ تشجيع المواطنين على إستخدام الخدمات الإلكترونية ومختلف التطبيقات التي تقدمها مؤسسة البريد ، وهذا من خلال وسائل الإعلام ، ومختلف اللوحات الإشهارية؛
- ✓ دعم برامج التعلم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف خلق ثقافة إلكترونية لدى أغلب المواطنين؛

ظل جائحة كورونا

- ✓ الإهتمام أكثر بالموارد البشري والتكوين المستمر للموظفين من خلال التحكم في التكنولوجيات الحديثة ،بهدف تقديم خدمات مقبولة للمواطنين وفي وقت وجيز؛
- ✓ بما أن الخدمات الخاصة التي يقدمها بريد الجزائر تكون مستمرة 24/24 ، فإن أعطاب الصراف الآلي وعدم وجود النقود بشكل دائم يعتبر من السلبيات الواجب تجنبها .
- أظهرت هذه الجائحة الكثير من الخلل والعيوب في بعض الخدمات التي تقدمها مؤسسة البريد ، التي أشرنا إليها كتعطل الصراف الآلي ، وعدم توفر السيولة النقدية ، وضعف أو إنقطاع شبكة الإنترنت ، كل هذا يستوجب دراسة شكاوي المواطنين والموظفين على حد سواء ، وأخذها بعين الإعتبار لمعالجة هذه النقائص وتحسينها .

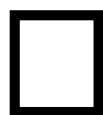
المطلب الثالث: نتائج الدراسة

- من خلال الدراسة التي قمنا بها في مديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة توصلنا إلى النتائج التالية:
- ✓ عملت الرقمنة الإدارية والتطبيقات الإلكترونية على تقليل انتشار الوباء من خلال الحد من تبادل النقود والتي يمكن أن تكون ناقلة للعدوى؛
- ✓ التطبيق الصارم للحجر المنزلي من خلال البقاء في المنازل فرض على المواطنين طلب مختلف الخدمات البريدية عن بعد؛
- ✓ ساهمت الرقمنة في تقليل الإحتكاك بين المواطنين إلى حد كبير؛
- ✓ سمحت جائحة كورونا لمؤسسة البريد بتوسيع إستخدام الرقمنة ومختلف تطبيقاتها في معاملاتها مع زبائنها والعمل على تحسين خدماتها المقدمة؛
- ✓ مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني مثل تطبيق بريدي موب والبطاقة الذهبية على إجراء العديد من العمليات المالية وتسهيلها ، وتقليص مدتها؛
- ✓ قامت مؤسسة البريد بعدة حملات لتوعية المواطنين بضرورة إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني ومختلف تطبيقاتها من المنزل ، دون عناء التنقل إلى مكاتبها وتجنب الإحتكاك وانتشار الوباء؛
- ✓ رغم كل الجهود إلا أن هناك نقص الوعي لدى المواطنين في التعامل مع التطبيقات الإلكترونية التي يقدمها بريد الجزائر وخاصة البطاقة الذهبية؛
- ✓ عدم وجود قوانين واضحة تحكم العمل بواسطة بطاقات الدفع الإلكتروني؛
- ✓ رغم كل ما توفره مؤسسة البريد من خدمات والعمل المتواصل لتحسينها إلا أن الزبائن لديهم الكثير من الشكاوي مثل انعدام السيولة النقدية في مكاتب البريد خلال الجائحة ، والطوابير الطويلة ، إضافة إلى التذبذب والإنقطاع في شبكة الإنترنت .

خلاصة الفصل الثالث:

من خلال الدراسة التي قمنا بها على مستوى مديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة ورغم التعاون والتسهيلات المقدمة لنا من طرف العاملين بالمؤسسة إلا أن عدم حصولنا على بعض المعلومات الخاصة بمزايا وعوائق الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل المؤسسة خلال جائحة كورونا ، لم يسمح لنا بإعطاء تحليل ووصف دقيق يمكننا من الإجابة على إشكالية الدراسة .

خاتمة



من خلال الدراسة التي قمنا بها على ضوء الإشكالية المقترحة تبين أن للرقمنة الإدارية والتكنولوجيات الحديثة أهمية بالغة في تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين ، وظهرت هذه الأهمية أكثر خلال إنتشار وباء كورونا وتطبيق إجراءات الغلق والتباعد الإجتماعي والحجر المنزلي ، أي أن جائحة كورونا عجلت بالتحول الرقمي في جل القطاعات ، وهذا حتى تضمن استمرارية أنشطتها المختلفة .

فالتحول إلى الرقمنة الإدارية أو الإدارة الإلكترونية أصبح أمرا واقعا ومفروضا على كل دول العالم ، حيث أنه السبيل الأمثل لتحسين مستوى جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين من طرف الدولة ، لذا يجب تهيئة الظروف والبيئة الملائمة لذلك .

والجزائر إذا أرادت أن ترقى بمستوى خدماتها المقدمة للمواطنين فلا بد لها من عصنة إدارتها المختلفة وهذا عن طريق التحول من أشكال الإتصال المباشر للمواطنين مع الإدارة إلى الإتصال عبر الوسائل والأجهزة الإلكترونية الحديثة واستخدام تكنولوجيا المعلومات وبرامجها المختلفة ، وهذا ما توصلنا إليه من خلال هذه الدراسة بأن الرقمنة الإدارية ساهمت في تفعيل وتحسين الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا .

الفرضية الأولى:

يوجد تأثير لإستخدام الرقمنة الإدارية على جودة الخدمات العمومية: وهذا من خلال تسهيل وسرعة المعاملات الخاصة بالمواطنين ، والحصول على الخدمات المطلوبة عن بعد بصيغة إلكترونية ودون عناء التنقل إلى المرافق العامة وطول الانتظار ، وتجسيد مبدأ المساواة والشفافية بين المواطنين .

الفرضية الثانية:

توجد أهمية لإستخدام الرقمنة الإدارية في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا: وتظهر هذه الأهمية من خلال الإبلاغ عن الإصابات والاستفسار عن بعض المعلومات الطبية عن بعد ، تعزيز قاعدة بيانات خاصة بالوباء ، إضافة إلى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في معرفة مواقع إنتشار الوباء وحصرها جغرافيا للتحكم فيه .

إستخدام الإنترنت والوسائط التكنولوجية في التعليم عن بعد في ظل الجائحة ، وكذا التقاضي عن بعد من خلال خدمة النيابة الإلكترونية إلى غير ذلك .

الفرضية الثالثة:

ساهمت الرقمنة الإدارية في تحسين وتفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد خنشلة: وهذا من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة البريد ومختلف تطبيقاتها مثل بريدي نت والذي يوفر(خدمة بريدي


موب ، البطاقة الذهبية ، تعبئة الرصيد ، دفع الفواتير...) ، كل هذا ساهم في تلبية طلبات المواطنين في ظل جائحة كورونا ، وقلل من الطواير والإحتكاك بين المواطنين وبالتالي الحد من انتشار الوباء .

ورغم الجهود المبذولة من طرف الجزائر في هذا الإتجاه وقد أشرنا إلى بعضها من خلال دراسة واقع مؤسسة البريد وخدماتها الإلكترونية المقدمة خلال جائحة كورونا ، وذكرنا بعض العوائق والصعوبات والحلول المقترحة لها، إلا أن تفعيل وتحسين الخدمات العمومية في الجزائر يستوجب على الدولة:

- ✓ تعميم الرقمنة على كل الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية؛
- ✓ زيادة الموارد المالية المرصودة للبنية التحتية الرقمية، وتوفير مختلف الأجهزة الإلكترونية المتطورة والحديثة؛
- ✓ العمل على جعل القوانين مرنة ومساعدة على تطبيق الرقمنة؛
- ✓ الإهتمام بالموارد البشري وتكوينه وتدريبه ، خاصة وأنه أهم عامل لإنجاح الرقمنة في الجزائر؛
- ✓ العمل على إقناع الموظفين الذين يواجهون ويرفضون التغيير والتحول نحو الرقمنة بأن الأمر حتمية وأنه يستوجب منهم فقط التكوين والتعلم ، وأن هذا لايمس بامتيازاتهم ومراكزهم أبدا؛
- ✓ العمل على نقل التكنولوجيات الحديثة عن طريق البعثات العلمية والشراكة مع الدول المتقدمة؛
- ✓ إنشاء مراكز بحوث تهتم بالتكنولوجيات الحديثة ومحاوله تطويرها ولم لا إنتاجها محليا؛
- ✓ الاهتمام بالبحث العلمي وتشجيع طلبة الجامعات على ولوج مجال التقنية والتكنولوجيات الحديثة؛

✓ فتح مواقع وبوابات إلكترونية تسمح للمواطنين بطرح مشاكلهم وانشغالهم ، وتسمح أيضا للخبراء والمختصين بإعطاء اقتراحات وحلول لمختلف هذه المشاكل .

ويبقى الهدف من كل هذا هو البحث عن رضا المواطنين وتلبية احتياجاتهم وجعل مبدأ الشفافية والمساواة والسرعة في تقديم الخدمة العمومية أمرا واقعا وليس مجرد شعار ، فتقدم الخدمة العمومية الإلكترونية يمكن من تقديم خدمات عمومية رقمية عالية الجودة ، و يسهل على الدولة شيئا فشيئا التوجه نحو الاقتصاد الرقمي ، وصولا إلى الحكومة الإلكترونية وهي الهدف والمبتغى .



قائمة المصادر
والمرجع

- 1 - أحمد فرج أحمد ، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية ، الرياض مطبوعات الملك فهد الوطنية 2009
- 2 - نجلاء أحمد يس ، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية 2012.
- 3 - محمد أحمد سمير ، الإدارة الإلكترونية ، الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان الاردن 2009.
- 4 - فاروق سيد حسن ، الشبكات الرقمية للخدمات المتكاملة ، دور الراتب الجامعة ، بيروت 2012.
- 5 - عامر طارق عبد الرؤوف ، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة ، دار السحاب للنشر والتوزيع 2007
- 6 - رأفت رضوان ، الإدارة الإلكترونية ، رئيس مركز المعلومات واتخاذ القرار ، القاهرة 2004
- 7 - لبيد عماد ، موازي بلال ، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل ، كتاب جماعي ، مداخلات ضمن ملتقى وطني بكلية الحقوق والعلوم السياسييه جامعة سطيف ، الجزائر بتاريخ 13 مارس 2021
- 8 - مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011

ثانياً المجالات والمقالات العلمية:

- 1 - عبدالسلام عبد اللاوي ، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر ، جامعة خميس مليانة ، مجلة صوت القانون العدد السابع الجزء الأول 2017/رد مد 9938-2352.
- 2 - الدراجي رزيق ، عبدالسلام عبد اللاوي ، الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين المعوقات ورهانات المستقبل ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعيه العدده الشهر 03، السنة 2021.
- 3 - علي سعدي عبد الزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية المجلد الخامس العدد الأول/ردمد9971-2571، جامعة النهرين العراق 2021
- 4 - بن عياش آسية، أوكيل محمد أمين، رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، المجلد 4، العدد 2 ، مجلة الدراسات القانونية والسياسية 2020

- 5 - عبد الغاني بن حامد، محمد البخاري عموهن، إستخدام الإدارة الإلكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية، دراسة ميدانية على بلدية الرويسات، المجلة الجزائرية للإقتصاد السياسي، مجلد 3/عدد2، 2021
- 6 - محمد السعيد جوال، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد **NPM** ، دراسة نظرية تحليلية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 14 جامعة الخلفة
- 7 - غالم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري، أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد الخامس، أكتوبر 2018
- 8 - العياشي قرطي، مرية صالح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، مجلد 7 العدد2 ، جوان 2021
- 9 - كريمة لعراي، التسيير العمومي الحديث، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد2، 2019
- 10 - غويني بشرى، حماس هدايات، جائحة تحد جديد على ضمان استمرارية سير المرافق العامة، مجلة الإجتهد القضائي، المجلد 13 ،نوفمبر 2021، جامعة بسكرة
- 11 - سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، المركز الجامعي غليزان، 2018
- 12 - رشيد سالمى، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة المدية
- 13 - بضيف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية، الرهانات والتحديات، تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، جامعة شادلي بن جديد الجزائر، نوفمبر 2021
- 14 - عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية ، ديسمبر 2013.
- 15 - سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد19)، جامعة الجزائر 2020
- 16 - لرح مجاهد نسيم، إستراتيجية التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا مع الإشارة إلى تجربة الإمارات العربية المتحدة، أستاذ محاضر جامعة تلمسان ، جامعة الجزائر 2021
- 17 - مقيمي ريمة، مدى تأثير فيروس كورونا المستجد على مبدأ استمرارية المرفق العام في الجزائر، جامعة 8ماي1945، جانفي 2021

ثالثا:المذكرات والأطروحات:

- 1 - عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الإقتصادية 2006/2007 جامعة الجزائر.
- 2 - سهام راجحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في الحقوق 2018/2019 جامعة باتنة 1
- 3 - رابح الوافي، أثر إستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية،قطاع العدالة نموذجا، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2019 .
- 4 - عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية 2009/2019 ،جامعة منتوري قسنطينة .
- 5 - بن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة 2005/2006 .
- 6 - مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر 2007 .

المواقع الالكترونية:

www.poste.dz

ملخص الدراسة:

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة دور الرقمنة الإدارية في الجزائر ومساهمتها في تحسين وتفعيل الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا ، خاصة مع إجراءات الغلق والتباعد الإجتماعي والحجر المنزلي للحد من إنتشار هذا الوباء. تناولنا في الجانب النظري المفاهيم الأساسية للرقمنة والخدمات العمومية وتأثير الرقمنة على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في ظل جائحة كورونا.

أما في الجانب التطبيقي فتمت الدراسة بمديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة ، واستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة ، واعتمدنا كذلك على المقابلة لجمع بعض البيانات والمعلومات الخاصة بمؤسسة البريد ، وتم التعرف على مختلف الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل مؤسسة البريد في ظل جائحة كورونا ، مع إبراز الدور المهم للرقمنة والتكنولوجيات الحديثة في إستمرارية تقديم الخدمات البريدية للمواطنين في ظل الجائحة ومحاولة تحسينها والرفع من جودتها.

واهم ما توصلت إليه الدراسة هو أن الرقمنة الإدارية ساهمت بشكل كبير في تحسين وتفعيل الخدمات الإلكترونية لمؤسسة البريد في ظل جائحة كورونا.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة ، الخدمة العمومية ، جائحة كورونا.

Résumé de l'étude :

L'objectif de cette étude est de connaître le rôle de la numérisation administrative en Algérie et sa contribution à l'amélioration et à l'activation du service public à la lumière de la pandémie de Corona, en particulier avec les procédures de fermeture, de distanciation sociale et de quarantaine à domicile pour limiter la propagation de ce épidémie.

Sur le plan théorique, nous avons discuté des concepts de base de la numérisation et des services publics et de l'impact de la numérisation sur la qualité des services fournis aux citoyens à la lumière de la pandémie de Corona.

En ce qui concerne le côté pratique, l'étude a été réalisée à la Direction de l'Unité postale d'État à Khenchela, et nous avons utilisé la méthode analytique descriptive dans l'étude, et nous nous sommes également appuyés sur l'entretien pour collecter des données et des informations sur la Société postale. , et les différents services électroniques fournis par la Société postale ont été identifiés à la lumière de la pandémie de Corona, soulignant le rôle L'importance de la numérisation et des technologies modernes dans la continuité de la fourniture de services postaux aux citoyens à la lumière de la pandémie et en essayant de les améliorer et élever leur qualité.

La conclusion la plus importante de l'étude est que la numérisation administrative a grandement contribué à améliorer et à activer les services électroniques de la Poste à la lumière de la pandémie de Corona.

Mots-clés : numérisation, service public, pandémie corona