

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية



قسم السياسات العامة و النظم المقارنة

دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

- خدمة الدفع الالكتروني لقطاع البريد أنموذجا -

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم السياسية

تخصص: سياسات عامة

تحت إشراف:

إعداد الطالبة:

د. بن بوزيد هجيرة

شنوف أسرار

أعضاء لجنة المناقشة

الرتبة العلمية	مؤسسة الانتساب	الصفة
د. بوزورين نجوى	المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية	رئيسا
د. بن بوزيد هجيرة	جامعة الجزائر 02	مشرفا ومقررا
د. شابي عبير	المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022 الموافق 1444هـ/1445هـ.

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية



قسم السياسات العامة و النظم المقارنة

دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

- خدمة الدفع الالكتروني لقطاع البريد أنموذجا -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم السياسية

تخصص: سياسات عامة

تحت إشراف:

إعداد الطالبة:

د. بن بوزيد هجيرة

أسرار شنوف

اعضاء لجنة المناقشة

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة العلمية
رئيسا	المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية	د. بوزورين نجوى
مشرفا و مقرا	جامعة الجزائر 02	د. بن بوزيد هجيرة
عضوا مناقشا	المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية	د. شابي عبير

السنة الجامعية: 2023/2022 الموافق 1444هـ/1445هـ.

الشكر والتقدير

الشكر أولاً لله سبحانه جل جلاله لوافر نعمه و عظيم كرمه أن اغدق علينا من بحر جوده، ووقفنا لإرتقاء هذا المقام ويسر لنا إنجاز هذا العمل .

الشكر الموصول لأستاذتي " بن بوزيد هجيرة" لقبولها الإشراف على هذا البحث، وعلى كل ما قدمته من توجيه و نصيحة.

جزيل الشكر والعرفان للسيد " بن شرشالي عبد الرحمن" مهندس في الإعلام الألي بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر والسيدة" معاشو ليلي" رئيسة قسم اليقظة الاستراتيجية بنفس المديرية أيضا، على كل المعلومات القيمة و البيانات المقدمة التي كان لها دور كبير في إثراء لموضوع البحث، شكرا على توجيهكم لي طول هذه الفترة حتى بعد إنهاء فترة التريص.

أتقدم بالشكر أيضا لقبول الأساتذة مناقشة مذكرتي.

الشكر لكل من قدم العون لإتمام هذا العمل، وأخص منهم بنات خالي، أمينة وإيمان ومونية.

شكراً

الإهداء

إلى حبيبة قلبي، إلى أجمل وأروع امرأة في الوجود " أمي "

ها أنا أكتب هذه الكلمات في آخر أيامي من الجامعة وبها أكون أنهيت مسيرتي الدراسية التي لطالما انتظرتها لسنوات، لقد كنتي الأب والأم والأخ والصديق والسند في هذه الحياة،

كنتي تلك المرأة المليئة بالقوة والحنان والصبر التي كلما أشعر بالضعف أنظر إلى عيناها وأستمد قوتي ، لا أنسى كلماتك عندما أردت الاستسلام والعودة إلى الديار في السنة الأولى من الجامعة: "أسرار لا تتراجعين إلى الوراء، أعرف أن هذا التخصص ليس إختيارك لكنه إختيار الله لكي، أدرك قدراتك وأنتك تستطيعين فعلها، خمس سنوات و تنتهي".

إليك أهدي نجاحي لما وصلت وما سأصل اليه، فلولاك ما كنت هنا،

حفظك الله ورعاك وأطال عمرك في طاعته ورضاه.

الفهرس العام

الفهرس العام

الصفحة	العنوان
-	الشكر و التقدير
-	الإهداء
-	الفهرس العام
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
-	فهرس الملاحق
01	مقدمة
10	الفصل الأول: المقاربة النظرية و المفاهيمية للخدمة العمومية و التحول الرقمي
11	مقدمة الفصل
12	المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية
12	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
15	المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية
16	المطلب الثالث: أهداف الخدمة العمومية
17	المطلب الرابع: مبادئ الخدمة العمومية
19	المبحث الثاني: ماهية التحول الرقمي
19	المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي
21	المطلب الثاني: خصائص التحول الرقمي
21	المطلب الثالث: دوافع التحول الرقمي
23	المطلب الرابع: متطلبات التحول الرقمي
24	خاتمة الفصل
25	الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية
26	مقدمة الفصل
27	المبحث الأول: واقع التحول الرقمي في الجزائر
27	المطلب الأول : استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013
32	المطلب الثاني: مؤشرات تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الجزائر
41	المطلب الثالث: تحديات التحول الرقمي في الجزائر
44	المبحث الثاني: التحول الرقمي كألية لتحسين الخدمة العمومية الجزائرية
44	المطلب الاول: أهمية التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

الفهرس العام

45	المطلب الثاني : جهود الجزائر في تطبيق التحول الرقمي للخدمة العمومية
55	خاتمة الفصل
56	الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر
57	مقدمة الفصل
58	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر
58	المطلب الأول : تعريف مؤسسة بريد الجزائر
61	المطلب الثاني: مهام ونشاطات مؤسسة بريد الجزائر
63	المطلب الثالث: أهداف مؤسسة بريد الجزائر
65	المبحث الثاني : الدفع الإلكتروني أحد مخرجات تطبيق التحول الرقمي للخدمة العمومية بقطاع البريد
65	المطلب الأول: ماهية الدفع الإلكتروني
66	المطلب الثاني: الدفع الإلكتروني لقطاع البريد- بين واقع وسائله و المأمول به
82	المطلب الثالث: مكانة الدفع الإلكتروني لقطاع البريد ضمن نظام الدفع الإلكتروني الجزائري
85	خاتمة الفصل
87	خاتمة
90	الملاحق
94	قائمة المصادر والمراجع
104	الملخص

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
32	تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت حسب نوع الإشتراك من 2015 إلى السداسي الأول لسنة 2021	01
34	تطور العدد الإجمالي للإشتراكات النشطة حسب طريقة الدفع من 2015 إلى السداسي الأول لسنة 2021	02
34	توزيع إشتراكات الهاتف المحمول حسب المشغل (المتعامل) من 2015 إلى السداسي الأول لسنة 2021	03
36	توزيع إشتراكات الهاتف المحمول حسب تقنية التكنولوجيا من سنة 2015 إلى سنة 2021	04
36	نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف المحمول من سنة 2015 إلى سنة 2020	05
37	عرض النطاق الترددي الدولي للإنترنت	06
38	تطور عدد إشتراكات شبكة الإنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا من 2015 إلى السداسي الأول لسنة 2020	07
39	توزيع الإشتراكات حسب التدفق من 2017 إلى السداسي الأول لسنة 2021	08
39	تطورات الإشتراكات النشطة في شبكة الإنترنت عبر الهاتف المحمول حسب نوع التكنولوجيا (باستثناء أجهزة المودم ومفاتيح الإنترنت وM2M)	09
40	تطور عدد إشتراكات إنترنت الهاتف المحمول لكل متعامل (باستثناء أجهزة المودم ومفاتيح الإنترنت و M2M)	10
66	تطور عدد البطاقات الذهبية في الفترة بين 2019 و2022	11
72	عدد عمليات الدفع الإلكتروني عبر تطبيق " بريدي موب ويب " خلال الفترة ما بين سنة 2020 إلى 2020	12
73	تطور عمليات الدفع الإلكتروني عبر نهائيات الدفع الإلكتروني خلال الفترة ما بين 2019 و2022	13

فهرس الجداول

75	عدد أجهزة الموزع الالي لقطاع البريد خلال الفترة ما بين سنة 2019 و 2022	14
77	تطور عمليات الدفع عبر المتجر الالكتروني "بريدي نت" خلال الفترة ما بين سنة 2019 إلى سنة 2022	15
79	تطور عمليات الدفع الالكتروني على مستوى المواقع التجارية حسب القطاع خلال الفترة ما بين سنة 2019 و 2022	16
80	عمليات الدفع الالكتروني عبر وسائل الدفع الالكتروني لقطاع البريد خلال سنة 2022	17
83	تطور عمليات الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني و المبالغ الإجمالية لها (بالدينار الجزائري) من سنة 2019 الى 2022	18
84	تطور عمليات الدفع عبر الانترنت و المبالغ الإجمالية لها (بالدينار الجزائري) من سنة 2019 الى 2022	19

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوانه	رقم الشكل
33	توزيع إشتراكات الهاتف الثابت حسب الفئة خلال السداسي الاول لسنة 2021	01
35	تطور حصص سوق الهاتف المحمول من 2017 الى السداسي الأول من 2021	02
50	النموذج الرقمي لمنصة الحالة المدنية عن بعد لطلب شهادة الزواج إلكترونيا	03
50	التطبيق الرقمي لمتابعة طلب جواز السفر البيومتري	04
51	النموذج الرقمي للمنصة الإلكترونية "نشكي"	05
53	النموذج الرقمي للمنصة الإلكترونية "النيابة الإلكترونية"	06
54	النموذج الرقمي للمنصة الإلكترونية "البوابة الحكومية للخدمات العمومية - بوابتك"	07
68	الصيغة الرقمية الأولية لتطبيق بريدي موب	08
69	الصيغة الرقمية الحديثة لتطبيق بريدي موب	09
70	النموذج الرقمي لتطبيق بريدي ويب "web"	10
71	تطور عدد مستخدمين تطبيق " بريدي موب وويب" من سنة 2018 إلى 2021	11
74	تطور عمليات الدفع الإلكتروني عبر نهائيات الدفع الإلكتروني خلال الفترة ما بين 2019 و2022	12
76	تطور عدد عمليات تعبئة رصيد الهاتف النقال عبر الشبايبك الآلية لبريد الجزائر خلال الفترة ما بين سنة 2019 و 2022	13
77	النموذج الرقمي للمتجر الإلكتروني لبريد الجزائر " بريدي نت Baridi net"	14
78	تطور عمليات الدفع عبر المتجر الإلكتروني "بريدي نت" خلال الفترة ما بين سنة 2019 إلى سنة 2022	15
80	توزيع عمليات الدفع على مستوى المواقع التجارية حسب القطاع سنة 2021	16
81	توزيع عمليات الدفع عبر وسائل الدفع الإلكتروني لقطاع البريد سنة 2022	17

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
91	دليل مقابلة مهندس في الإعلام الآلي بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر	01
92	دليل مقابلة رئيسة قسم اليقظة الاستراتيجية بمديرية الإستراتيجية والتنظيم والتسيير التابعة للمديرية المركزية لبريد الجزائر	02

مقدمة

تمهيد:

إن التطورات الإقتصادية و الإجتماعية الكبرى التي يعيشها العالم حاليا نتيجة تزايد تحركات العولمة و التحولات الديمغرافية وغيرها من العوامل ، كان لها تأثير بصفة مباشرة على زيادة متطلبات المواطنين ، ما جعل أغلب المنظمات الحكومية التي هدفها الأساسي تحقيق المنفعة والصالح العام تسعى إلى تطبيق التحول الرقمي للخدمات العمومية لتحسينها ولتقديم خدمات جديدة ذات جودة و كفاءة، ترتقي بمستوى تطلعات مواطنيها.

فحسب إحصائيات دائر الأمم المتحدة للشؤون الإقتصادية و الإجتماعية لسنة 2022، تحتل الجزائر المرتبة 112 عالميا و 12 عربيا في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية، وهذا بعد تبنيها لمشروع التحول الرقمي منذ سنوات ، عن طريق مجموعة من الإستراتيجيات و البرامج التي رافقها إطار قانوني و مؤسسي ، تسعى من ورائها الى إدراج التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات العمومية بهدف عصرنه و تطوير و تسهيل خدماتها، و قطاع العدالة و الجماعات المحلية أحد هذه القطاعات.

يعد قطاع البريد هو الآخر من القطاعات الاولى التي إتخذت نهج تحويل تقديم خدماتها الى الصيغة الرقمية بإستخدام الوسائل و التقنيات التكنولوجية خاصة في الخدمات المالية البريدية منها، و هذا من خلال الإنتقال الى الدفع الالكتروني سنة 2017 عن طريق إصدار البطاقة الذهبية التي تمكن العملاء من إجراء كل معاملات الشراء و الدفع عبر وسائل الدفع الخاصة بريد الجزائر و عبر الانترنت بسهولة و سرعة و أكثر أمان، و في إطار هذا السياق عمل القطاع على تتبع توجه الدولة في تطوير و تشجيع إستخدام الدفع الالكتروني عبر تبنيه لمجموعة من الإستراتيجيات المتتالية و وضعه من أولى الأهداف التي تسعى إليها، و هذا لمواكبة تنامي التجارة الإلكترونية في الجزائر خلال الأربع سنوات الاخيرة خاصة بعد إنتشار الازمة الصحية - كورونا- و ما ترتبت عنه من صعوبات.

● أهمية الدراسة

- تبرز أهمية الدراسة من خلال التعرف على واقع التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر من جانب مدى تحقيقها وتلبيةها لحاجات المواطنين ، و من خلال ذكر بعض من القطاعات المتبنية لمسار التحول الرقمي ، بالخصوص قطاع البريد من خلال معرفة حجم الدفع الإلكتروني بالقطاع عبر وسائله المختلفة.
- تتيح الدراسة لصانع القرار من معرفة أهمية توظيف تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في الأنشطة الخدمية، خاصة الخدمات المالية منها لكونها من الخدمات العمومية المهمة و الأكثر طلبا، كما تسمح لهم من معرفة الصعوبات التي تعيق نجاح التحول الرقمي للخدمات العمومية بالشكل المطلوب من أجل أخذها بعين الاعتبار و العمل على تجاوزها.

● أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى:

- التعرف على الإطار النظري لكل من الخدمة العمومية و التحول الرقمي.
- التطرق لأولى الإستراتيجيات التي طبقتها الحكومة الجزائرية (الجزائر الإلكترونية 2013).
- إبراز أهمية التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر.
- التعرف على مختلف تطبيقات التحول الرقمي للأنشطة الخدمية.
- العمل على إبراز أهم العراقيل التي تمنع نجاح التحول الرقمي بالشكل المفروض.
- محاولة فهم نظام الدفع الإلكتروني لقطاع البريد عبر مختلف وسائله لكونه أحد مخرجات تبني التحول الرقمي بالقطاع.
- التعرف على الإستراتيجية المطبقة حاليا للدفع الإلكتروني من طرف مؤسسة بريد الجزائر

أسباب اختيار الموضوع

من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار دراسة موضوع البحث " دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية – خدمة الدفع الإلكتروني لقطاع البريد أنموذجا- " هي:

- حداثة الموضوع و أهميته.
- الإهتمام الكبير الذي أولته الحكومة لمشروع التحول الرقمي للخدمات العمومية ووضعه من أولوياتها ، و على تشجيع إستخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر.

- إبراز دور مؤسسة " بريد الجزائر" في تسهيل وتحسين خدماتها المالية البريدية عبر تبنيها لخدمة الدفع الإلكتروني و العمل على تطوير وسائل الدفع الخاصة بها، و رفعها لمؤشرات الدفع الإلكتروني في الجزائر.

● الدراسات السابقة

- الدراسة الاولى: للأستاذ " بوادي مصطفى" ، بعنوان: " صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر – الصعوبات و الافاق-" (مجلة دفاتر السياسة و القانون، المجلد التاسع، العدد السابع عشر، جوان 2017)، التي تناولت مدى مساهمة الصناعة الرقمية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، من خلال تسليط الضوء على الصعوبات و العراقيل التي تواجه الجزائر في سبيل عصرنة المحتوى الرقمي ، مبينا للجهود التي تبذلها الحكومة من أجل تحسين الخدمة العمومية و عصرنة المحتوى الرقمي.

حيث خلصت الدراسة بضرورة مواكبة السياسية الجزائرية للتطورات التي تشهدها مجالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مع التأكيد على دور الجامعة في تشجيع البحث العلمي و صناعة البيئة الرقمية عبر تزويد المجتمع بالمتخصصين و الفنيين و الخبراء في شتى المجالات ، إلا أن هذه الدراسة ركزت على دور قطاع التعليم العالي فقط في خلق بيئة رقمية حديثة مهمة الدور الفعال لكافة القطاعات كقطاع البريد مثلا ، فتوفر بيئة رقمية ناجعة و فعالة يعتمد على إشراك كافة القطاعات في العملية.

- الدراسة الثانية: للباحثين " قدوسي محمد" ، " تاج بشير" ، بعنوان: " مجتمع المعرفة بين واقع الخدمة العمومية الإلكترونية و متطلبات التحول الرقمي – التطبيق الإلكتروني بريدي موب أنموذجا-" (مجلة المعيار، المجلد ستة و عشرون ، العدد الخامس، 2022)، التي تناولت مدى إمكانية تفعيل التطبيق الإلكتروني "بريدي موب" و الكشف عن أهميته و واقعه في تقديم الخدمات العمومية الإلكترونية، و دوره في إرساء معالم التحول الى مجتمع المعرفة.

و قد كشفت نتائج الدراسة إلى أن التطبيق " بريدي موب " من الآليات و التقنيات الحديثة التي تساهم و تسعى بريد الجزائر من خلالها إلى الرفع من مستوى الأداء في خدماتها العمومية الإلكترونية، لكونها تمكن الزبائن من إجتياز العقبات الزمانية و المكانية تماشيا مع متطلبات مجتمع المعرفة، و أن استخدام التطبيق " بريدي موب" لا يساهم في إرساء معالم التحول الى مجتمع المعرفة بالشكل المراد بسبب غياب التوافق بين المتطلبات و التحديات التي تحكم الواقع، و التي يرجع أساسها إلى عدم

وجود الثقافة الرقمية عند المواطنين ، ورغم إشارة الدراسة إلى هذا الجانب المهم من الواقع إلا أنها لم تشير إلى جهود الدولة في وضع الإطار المؤسسي والقانوني لحماية النظام المعلوماتي في الجزائر.

• **الدراسة الثالثة:** للباحثين " بوزيدي أحمد" و " سردوسيدي احمد"، الموسومة ب " التحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا – دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر لوحدة عين الدفلى" (مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة، 2022/2021)، تناولت الدراسة أهمية التحول الرقمي للخدمة العمومية الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، بتسليط الضوء على مؤسسة بريد الجزائر لوحدة عين الدفلى، من أهم النتائج التي وصلت إليها الدراسة أن التحول الرقمي للخدمة العمومية ضرورة حتمية لمواكبة التطورات التكنولوجية ، وأن تحقيقه بمؤسسة بريد الجزائر يقتضي وجود متطلبات تقنية، بشرية، قانونية ، أين إتبعت المؤسسة خلال فترة كورونا عدة أساليب في سبيل رقمنة خدماتها على غرار تعزيز البنية التحتية الرقمية، تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ، توفير مكاتب بريد متنقلة لتقريب المؤسسة من المواطنين، إلا أن الدراسة لم تتطرق لواقع التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر بذكرها للإستراتيجيات المتبناة في هذا الخصوص وبعض من تطبيقاتها في الجزائر ، بل إنتقلت من واقع التحول الرقمي للخدمة العمومية (نظريا) إلى الجانب التطبيقي(دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر لوحدة عين الدفلى).

• الإشكالية

لقد أصبح التحول الرقمي من العمليات الضرورية التي لا بد على الدول تبنيها، نظرا للتغيرات الحاصلة في العالم وما خلفته من آثار، فنتيجة لهذا سلكت الجزائر كغيرها من الدول نهج التحول الرقمي، سعيا منها لتحسين خدماتها العمومية ، بإدراج تكنولوجيات المعلومات والاتصال في بعض القطاعات العمومية، و قطاع البريد من بين هذه القطاعات التي عرفت تحسينا في خدماتها المالية البريدية نتيجة ظهور نمط جديد للدفع ألا وهو الدفع الإلكتروني.

وفي إطار هذا السياق نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى ساهم التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية عبر الدفع الإلكتروني لقطاع البريد؟

و بقصد الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي ، نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1 / ما ماهية الخدمة العمومية و التحول الرقمي؟

2/ هل الجهود المبذولة من الحكومة الجزائرية كافية لتحقيق التحول الرقمي للخدمات العمومية بالشكل المراد؟

3/ هل ساهم تطبيق التحول الرقمي في قطاع البريد إلى نجاح خدمة الدفع الالكتروني؟

• الفرضيات

الفرضية الاولى: يتوقف تحقيق التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر، على مدى نجاح الحكومة في الإعداد الأولي لإستراتيجية التحول الرقمي.

الفرضية الثانية: كلما إتجه قطاع البريد نحو التحول الرقمي ، كلما ساهم الدفع الالكتروني في تحسين الخدمة العمومية.

• مجالات الدراسة

تم ضبط حدود دراسة الموضوع من خلال:

1/ المجال المكاني:

تتمحور الدراسة حول موضوع دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية ، كما سيتم التطرق فيه إلى نموذج الدفع الالكتروني لقطاع البريد كأحد أبرز مخرجات التحول الرقمي بالقطاع ، و عليه فالمجال المكاني سيكون مخصص في إطار مؤسسة بريد الجزائر.

2/ المجال الزمني:

يتمثل الإمتداد الزمني للدراسة الى الفترة الممتدة من سنة 2019 الى 2022 ، و تم إختيار هذه الفترة تزامنا مع تطور الدفع الالكتروني بالقطاع مع الأزمة الصحية التي كانت تعيشها الجزائر آنذاك (الأزمة الصحية).

• مناهج الدراسة و اقتراياتها و أدواتها

أولاً: المناهج

- منهج دراسة الحالة: يعرفه محمد شلبي على أنه: " المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة على أي وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا أو مجتمعا محليا أو مجتمعا عاما و هو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها ، و ذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة و غيرها من الوحدات المتشابهة"¹ ، تم إستخدام هذا المنهج لمعرفة واقع التحول الرقمي للخدمات العمومية في الجزائر بصفة عامة و بمؤسسة بريد الجزائر تحديدا، أين تم عرض لنظام الدفع الالكتروني للقطاع عبر مختلف وسائله و الإستراتيجية المتبناة حاليا بهاذ الخصوص.

ثانيا : الإقترابات

- الإقتراب المؤسسي: تركز الدراسة في هذا المقرب على المؤسسة كوحدة تحليل، حيث يقوم هذا الإقتراب على تحليل الظاهرة السياسية محل الدراسة بشكل عميق ومن مختلف الجوانب، بالتركيز على تصنيف معنى ووظائف المؤسسة والاهتمام بالتحليل القيمي للمؤسسات وبالجانب الرسمي وغير الرسمي للمؤسسات²، تم الاعتماد على هذا الإقتراب من أجل دراسة مؤسسة بريد الجزائر ومدى تطور نظام الدفع الالكتروني لديها.

ثالثا: أدوات جمع البيانات

في إطار دراستنا لموضوع البحث تم الإعتماد على المقابلة كأداة ميدانية لجمع البيانات، إذ تعرف على أنها: "عملية حوارية بين الباحث و الشخص المبحوث و هو غالبا يكون عنصرا مهما في موضوع البحث و يمتلك معلومات مهمة تعد بمثابة وثائق للباحث"³ .

¹ محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي المفاهيم ، المناهج ، لاقترابات و الادوات (الجزائر: كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية، 1979)، ص 87.

² -بالة صباح، الإقتراب المؤسسي ، في الموسوعة السياسية : <https://2u.pw/be7sQu> ، بتاريخ 2023/05/13 على 18:20.

³ - طه حميد حسن العنكي، نرجس حسين زاير العقابي، اصول البحث العلمي في العلوم السياسية ، (لبنان: مكتبة مؤمن قریش 2015)، ص 38.

مقدمة

أين تم إجراء مقابلة مع السيد (ب . ع) ، مهندس في الإعلام الآلي بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر، وهذا بغرض الحصول على إحصائيات ومعلومات بخصوص عمليات الدفع الالكتروني عبر وسائل الدفع الخاصة بالمؤسسة.

مقابلة مع رئيسة قسم اليقظة الاستراتيجية ،السيدة (م . ل) للحصول على معلومات حول إستراتيجية المؤسسة في تطوير الدفع الالكتروني .

• تحديد المفاهيم و المصطلحات

- **تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** هي مجموعة الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات و معالجتها و من ثم إسترجاعها و كذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم و إستقبالها من أي مكان في العالم.¹
- **عرض النطاق الترددي:** هو مصطلح يستخدم في مجال شبكات الكمبيوتر، و يعني قدرة نقل البيانات للشبكة، إذ تحدد كمية المعلومات في (Bits/s)، فكلما ارتفع عرض النطاق الترددي زادت سرعة تنزيل الكمبيوتر للمعلومات من الانترنت سواء كان المستخدمون يطالعون البريد الإلكتروني أو يشاهدون الافلام المتدفقة عبر الأنترنت.²
- **الاشترك او التوصيل البيئي:** هي خدمات متبادلة بين متعاملين لشبكة إتصالات إلكترونية مفتوحة للجمهور، أو خدمات يقدمها متعامل شبكة إتصالات إلكترونية مفتوحة للجمهور أو خدمات يقدمها متعامل شبكة إتصالات إلكترونية مفتوحة للجمهور لمتعامل مورد لخدمات اتصالات الكترونية حاصل على ترخيص عام، فهو يسمح لكافة المستعملين بالإتصال فيما بينهم بكل حرية مهما كانت الشبكات الموصولين بها أو الخدمات التي يستعملونها.³

¹ - فيروز زروخي ، سكر فاطمة الزهراء ، و أخرون، "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة -دراسة ميدانية -"، مجلة مجاميع المعرفة، م 05، ع 02، (أفريل 2019)، ص. ص 109-123.

² - موقع ميمابس ، على الرابط: <https://www.meemapps.com/term/bandwidth> ، بتاريخ 2023/05/14 على 15:20.

³ - قاموس المصطلحات ، سلطة ضبط البريد و الاتصالات الالكترونية ARPCE، على الرابط: <https://www.arpce.dz/ar/glossary> ، بتاريخ 2023/05/15 على 08:22.

- مجمع النقد الآلي : تم إنشائه في جوان من سنة 2014، لتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي نظام الدفع الإلكتروني الجزائري، المحددون في 19 فاعل (18 بنك و بريد الجزائر)، هدفه الأساسي هو ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني¹.

- القيادة الرقمية: هي الإستخدام الإستراتيجي للأصول الرقمية للمنظمة لتحقيق أهداف العمل، وبالإمكان معالجة القيادة الرقمية على مستوى الفرد والمنظمات، فعلى مستوى الفرد، يمكن تنفيذ القيادة الرقمية من قبل كبير موظفي المعلومات ، أما على مستوى المنظمة فيكون بإشراف مجموعة من الموظفين على الأصول الرقمية².

• هيكل الدراسة

بغرض الإحاطة بجوانب الدراسة والإجابة على الإشكالية العامة والتساؤلات الفرعية وإثبات صحة الفرضيات المقترحة من عدمها، ستمت الدراسة ضمن ثلاث فصول; الفصل الأول بعنوان المقاربة النظرية و المفاهيمية للخدمة العمومية و التحول الرقمي والذي يتضمن مبحثين ، فمن خلال المبحث الأول و الذي عنون بماهية الخدمة العمومية حاولنا أن نخرج إلى مفهوم الخدمة العمومية وأنواعها دون نسيان ذكر أهداف الخدمة العمومية و مبادئها، أما المبحث الثاني فتناولنا من خلاله ماهية التحول الرقمي و ذلك من حيث المفهوم و الخصائص إضافة إلى دوافع متطلبات تحقيق التحول الرقمي.

أما الفصل الثاني فمعنون بمساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية، ويتضمن مبحثين; حيث تم التطرق في المبحث الأول لواقع التحول الرقمي في الجزائر نعالج من خلاله لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 و مؤشرات تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وصولا إلى التحديات التي تعيق التحول الرقمي في الجزائر، أما المبحث الثاني كان تحت عنوان التحول الرقمي كآلية لتحسين الخدمة العمومية الجزائرية تم التوضيح فيه لأهمية التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر و إبراز جهود الجزائر في تطبيق التحول الرقمي للخدمة العمومية.

¹ - تقديم تجمع النقد الآلي ، في الرابط: <https://giemonetique.dz/ar/qui-somme-nous/gie-monetique> ، بتاريخ 2023/05/15 على 09:00.

² - عصام بن عبدالعزيز العمار الاقتصادية، القيادة .. لماذا يجب أن تكون رقمية؟، المركز العربي لأبحاث الفضاء الإلكتروني، على الرابط: https://accronline.com/article_detail.aspx?id=37707 ، بتاريخ 2023/05/15 على 09:30.

مقدمة

أما الفصل الثالث يعد من أهم النقاط في الدراسة دون إغفال أهمية الفصول الأخرى، والسبب راجع إلى أن دراسة الحالة الخاصة بالموضوع تنصب على قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية ، و الذي قسم هو الآخر إلى مبحثين؛ الأول كان كتقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر من حيث تعريفها ومهامها و نشاطها و ذكر أهم أهدافها، أما المبحث الثاني فتناولنا من خلاله للدفع الإلكتروني كأحد مخرجات تطبيق التحول الرقمي للخدمة العمومية بقطاع البريد من خلال التطرق أولاً لماهية الدفع الإلكتروني و من ثم التعرف لواقع وسائل الدفع الإلكتروني للقطاع و آفاقه لنختم المبحث بإبراز مكانة الدفع الإلكتروني لقطاع البريد ضمن نظام الدفع الإلكتروني الجزائري .

الفصل الأول

المقاربة النظرية والمفاهيمية
للخدمة العمومية والتحول الرقمي

مقدمة الفصل

لقد أدت التطورات الإقتصادية و الإجتماعية التي يشهد العالم في الآونة الأخيرة، إلى تزايد متطلبات المواطنين، ما جعل المؤسسات الخدمية تتجه نحو تبني مسار التحول الرقمي لتحسين الإنتاجية والكفاءة و الجودة في تقديم الخدمات للمواطنين و لجعلها أسرع و أكثر دقة و أكثر قابلية للوصول، لكون أن هدفها الأساسي هو تحقيق المنفعة العامة.

و عليه، فقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الخدمة العمومية و أنواعها، أهدافها ومبادئ تقديمها، الملزمة على القائمين عليها لكي يرقى نشاطها لمستوى المصلحة العامة.

كما تم تناول مفهوم التحول الرقمي و خصائصه ، وكذلك دوافعه و متطلبات تحقيقه.

المبحث الأول : ماهية الخدمة العمومية

أحرز قطاع الخدمات في الآونة الاخيرة مكانة هامة لدى مختلف المنظمات ، حيث أصبح من أهم القطاعات و أكثرها أهمية كونه يعد مصدر هام لدخل الدول . إذ تعتبر الخدمات العمومية أحد أهم فروع الخدمات، فهي تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة.

وفي إطار هذا السياق سوف نحاول التطرق إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية، بداية بمفهومها إلى أنواعها و أهدافها، وصولا لمبادئها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية كمصطلح ذو أهمية لا بد أولاً تناول مفهوم الخدمة و خصائصها :

أولاً: تعريف الخدمة

يعرف الدكتور "إبراهيم بدر الصبيحات" في معجم علم الإدارة مصطلح الخدمة على أنه: "أي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر، و من الضروري أنها غير مادية و لا ينتج عنها ملكية أي شيء".¹

أما "أدريان بالمر" فقد عرف الخدمة على أنها: " عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس ، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد".²

أما "فيليب كوتلر وأرمسترونج " عرفا الخدمة بأنها: " نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف وهو منتجها إلى طرف آخر وهو العميل الذي تقدم إليه ليستخدمها في إشباع حاجة غير مشبعة، دون أن يترتب على ذلك نقل الملكية من المنتج إلى العميل ".³

¹ - معجم علم الإدارة ، إبراهيم بدر الصبيحات، (عمان: دار الرنيم للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، 2017)، ص 316.

² - العلاق بشير ، ثقافة الخدمة،(الأردن: دار اليازوري العلمية،2012)، ص 38.

³ - بوزيان هارون، الأمن المعلوماتي ومواقع الخدمات العمومية في الجزائر- الدفع الإلكتروني في الجزائر نموذجاً- ، مذكرة ماستر(جامعة قاصدي مرباح بورقلة:كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2020/2019)، ص 12.

الفصل الأول: المقاربة المفاهيمية والنظرية للخدمة العمومية والتحول الرقمي

وإستنادا للتعريف السابقة يمكننا تعريف الخدمة على أنها: نشاط غير ملموس يكون بين طرفين أحدهم مقدم للخدمة و الآخر المستفيد منها، تكون موجهة إليه لإشباع رغباته و حاجاته، بحيث لا يترتب عن إستهلاكها أو الإنتفاع بها نقل للملكية.

كما إتفق العديد من الباحثين على أن عملية تقديم الخدمة تتسم بأنها:

- تتضمن جانبا غير ملموس "Intangibility".
- يصعب تنظيمها نظرا لتباين مواصفات الخدمة المقدمة "Hetrogenity".
- تنطوي على إتصال و تفاعل مع العميل أثناء تقديم الخدمة.
- عدم قابلية الخدمة للتخزين "Perishability".
- عادة ما يتم إستهلاكها أثناء إنتاجها "Inserparability"¹.

ثانيا: تعريف الخدمة العمومية

تعرف الخدمة العمومية على أنها: مجموعة الأنشطة الصادرة من الحكومة أو الجهات الرسمية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، تصبو لتحقيق مصلحة عامة المواطنين دون تمييز.

حيث عرفها "بارتولي" بأنها: " كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمة خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة"².

كما عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الإلتزام في منحج توفيرها على أن تكون

¹ -- ماضي محمد توفيق، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة و التعليم (نموذج مفاهيمي مقترح)، (مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط 02، 2006)، ص 13.

² - موساوي فاطمة، الإدارة الإلكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية ، مداخلة مقدمة للملتقى : إنعكاسات تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية(الجودة- التكلفة- السرعة) بجامعة محمد بوضياف –مسيلة-(04-03-2019) ص.03.

الفصل الأول: المقاربة المفاهيمية والنظرية للخدمة العمومية والتحول الرقمي

مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين¹.

ليعرفها "جاك شوفالبيه" أيضا على أنها: "تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات من طرف المنظمات والجهات الإدارية"².

كما يمكن تعريف الخدمة العمومية من خلال منظورين:

● الخدمة العمومية كعملية:³

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

1/ الأفراد:

إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته ، مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

2/ الموارد:

حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة ؛ أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء ، وليس على الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة ، مثل خدمات رخص مرور السيارات ، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية...إلخ.

¹ - بوعمامة العربي ، رقاد حليلة ، "الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية - رهانات ترشيد الخدمة العمومية -" ، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية ، ع09. (01 / 12 / 2014) ، ص. ص 33 - 49.

² - Jaques Chevallier , **le service public**, (France: Presses Universitaires de France - P.U.F, Collection : Que sais-je ? , 3 Éme éditions ,1994) , p21.

³ - راجي سهام، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه ، (جامعة باتنة 01: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2018/2019)، ص. ص 38,39.

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

ويمكن في الحياة العملية ان تتضمن الخدمة المقدمة للمواطنين اكثر من نوع من المدخلات او حتى تتضمن الأنواع الثلاثة معا.

• الخدمة العمومية كنظام:¹

إنطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- نظام تسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم تسليمها و إيصالها للمواطن طالب الخدمة.

كما يتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:²

- خدمات عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).
- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، و يطلق عليها جوهر الخدمة الفني، وهي العمليات التي تتم على مستوى مكاتب الخدمة.

المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية

تعرف الخدمة العمومية بتعدد أنواعها وتشابكها ، لكنها تجتمع في الخدمات التالية:

¹ ميلود طبيش، مجدوب فايزة، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية - قراءة في المفهوم وآليات التطبيق"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، م 01، ع 03، (2015)، ص.ص 426-435.

² كرازي سارة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية - قطاع العدالة أنموذجا-، أطروحة دكتوراه، (جامعة محمد بوضياف المسيلة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2021/2022)، ص 109.

الفصل الأول: المقاربة المفاهيمية والنظرية للخدمة العمومية والتحول الرقمي

أولاً: من حيث طبيعة نشاط الخدمة¹

- الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المركزي، مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.
- الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثل خدمة مؤسسة المياه والكهرباء و الغاز
- الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي، مثل خدمة التمدرس المجاني والخدمات الصحية، خدمات المكتبات العمومية، المتاحف، والمتنزهات العمومية ... الخ.

ثانياً : من حيث نوع الخدمة المقدمة²

- خدمة عمومية مقدمة على أساس فردي: هي الخدمة التي يستفيد منها الفرد لوحده دون مشاركة غيره فيها حتى لو كانت الخدمة المقدمة ينتفع بها مجموعة من الأفراد، إلا أن المنفعة تخص كل فرد لوحده مثل: الإستثمارات في المجالات المختلفة، والسكن...إلخ.
- خدمة عمومية مقدمة على أساس جماعي: فالمجتمع ككل يستفيد منها ولا تخص فرداً دون الآخر، مثل: العدالة، والأمن، والإنارة العمومية، وتعبيد الطرقات...إلخ.

المطلب الثالث: أهداف الخدمة العمومية

بالإضافة إلى ما ذكرناه من أنواع للخدمة العمومية بتقسيمها حسب طبيعة النشاط و نوع الخدمة، فإن أهداف الخدمة العمومية هي أيضاً تنقسم حسب طبيعة النشاط إلى :

- الأهداف الإدارية و الاقتصادية :

و هي تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية ، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الإستقرار و ضمان السيرورة المجتمعية ، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع نمو الإقتصاد القومي.

¹ - جقاوة أحمد، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سبب ولاية غرداية، مذكرة ماستر، (جامعة غرداية :كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021/2020)، ص13.

² - هارون بوزيان، المرجع السابق ، ص17.

الفصل الأول: المقاربة المفاهيمية والنظرية للخدمة العمومية والتحول الرقمي

- الأهداف السياسية :

إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق الاستقرار السياسي، و حماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة ، حماية الأفراد ، والدفاع عنهم من الإعتداءات الخارجية.

- الأهداف الاجتماعية و الدينية :

حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف إلى التنشئة الإجتماعية ، و تضبط سلوك الأفراد من الإنحرافات ، والإرتقاء بمستويات التعليم ، ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح ، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة ، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد ، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات ، وإصدار قوانين تهدف إلى خلق مؤسسات عامة ، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل مواطن بشكل عام.¹

المطلب الرابع: مبادئ الخدمة العمومية

ترتكز الخدمة العمومية على عدة مبادئ ملزمة على القائمين على تقديمها، فلكي يرقى نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العامة، وضع " Louis Roland" لويس رولاند مبادئ أساسية للخدمة العمومية وهي: مبدأ الملائمة، مبدأ الإستمرارية، مبدأ المساواة.

1- مبدأ الإستمرارية:

من الناحية النظرية نجد أن مبدأ الإستمرارية للخدمة العمومية يرتكز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية و إرساء شرعيتها على أساس متين، و على إشباع حاجات المواطنين و من واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية، و هذا يعني ضرورة الحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي.²

¹ - سالي رشيد، قاسمية أسماء، " ترشيد الخدمة العمومية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال " ، مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية، م 01 ، ع 03، (2015)، ص.ص 343-355.

² - تماريط ياسين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر(جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي :كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، 2021/2020)، ص.ص 31،32.

الفصل الأول: المقاربة المفاهيمية والنظرية للخدمة العمومية والتحول الرقمي

2- مبدأ المساواة:

إن مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعتبر أيضا مجسدا لمبدأ المساواة أمام القانون والأنظمة ويكون هذا المبدأ محترما، ويشمل مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية فئتين:

- فئة المستعملين: مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معناه أن نشاط المرفق يكون موافقا لنفس الظروف والشروط إتجاه كافة المستعملين بلا تمييز.

- فئة غير المستعملين: يشمل أيضا هذا المبدأ أصناف الجمهور الذين لهم علاقة غير مباشرة بنشاط المرفق العمومي، بحيث أصبحت اليوم قاعدة "مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية" قاعدة قديمة وتقليدية"، وعضت بقاعدة أكثر شمولية تسمى "مبدأ المساواة في سير الخدمات العمومية" والذي يعني كل من لهم علاقة بالخدمة العمومية، إضافة إلى كل من يتعامل مع المرفق (موردون، منتجون)، وهذا لأجل حمايتهم من أي تحيز أو تمييز إداري.¹

3- مبدأ الملائمة:²

أين يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فيجب على الخدمة العمومية أن تتلاءم ويجب على المرفق العمومي أن ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أدائه، ولذلك أعتبر "مبدأ الملائمة" كأساس لمبدأ الإستمرارية.³

¹ - موساوي فاطمة، المرجع السابق، ص. ص 04، 05.

³ - غشي نور الهدى بن قايد ايمان، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في الإدارات المحلية -دراسة حالة بلدية زلفانة ولاية غرداية-. مذكرة ماستر (جامعة غرداية: كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021/2022)، ص.ص 21، 22.

المبحث الثاني: ماهية التحول الرقمي

أضحى موضوع التحول الرقمي من المواضيع ذات أهمية في الوقت الحالي نتيجة التطورات التكنولوجية الكبرى الحاصلة في العالم، ما جعل معظم الدول التي تهدف الى تحقيق التنمية الإقتصادية والإستدامة تتجه نحو تبني التحول الرقمي وفق أسس ومعايير محددة.

وفي إطار هذا السياق سوف نتناول في هذا المبحث مفهوم التحول الرقمي وخصائصه، دوافع التحول الرقمي ومتطلباته .

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

يعد مصطلح التحول الرقمي من أكثر المصطلحات إنتشارا و حداثة في الآونة الاخيرة ، أين يختلف المنظرين و المفكرين في إيجاد تعريف موحد له من جهة، في المقابل يجتمع أغلبهم على أنه مرادف للرقمنة من جهة أخرى، حيث ستناول أولا لتعريف للتحول الرقمي ثم إثبات للفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي.

أولا: تعريف التحول الرقمي

يعرف التحول الرقمي على أنه: " إستخدام التقنيات الحديثة للمعلومات داخل المنظمات بطريقة تسمح لها بتحسين كفاءتها التشغيلية وتقديم خدمات جديدة بسرعة وسهولة لعملائها".¹
كما يعرف أيضا على أنه: " عملية تنطوي على إستخدام التقنيات لإعادة صنع العمليات والأنشطة لتصبح أكثر كفاءة وفعالية".²

أما الكاتب "عبوي زيد منير" فعرف التحول الرقمي بأنه: "عندما تستخدم الشركات التكنولوجيا لعمل تغيير جذري في الأداء".³

و في نفس السياق عرفه " wade michael " على أنه: "إحداث التغيير التنظيمي من خلال إستخدام التقنيات الرقمية و نماذج الأعمال بهدف تحسين الأداء".¹

¹ حماني حورية، طوبال إبتسام، " دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي"، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، م 07، ع 03، (ديسمبر 2020)، ص. ص 1186-1202.

² قدوسي محمد، تاج بشير، " مجتمع المعرفة بين واقع الخدمة العمومية الإلكترونية و متطلبات التحول الرقمي – التطبيق الإلكتروني بريدي موب أنموذجا-"، مجلة المعيار، 26، ع 05، (2022)، ص. ص 394-407.

³ عبوي زيد منير، أساليب الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الرقمية الحديثة ، (الأردن : دار المعتر للنشر و التوزيع، 2020)، ص 147.

الفصل الأول: المقاربة المفاهيمية والنظرية للخدمة العمومية والتحول الرقمي

حيث تجدر الإشارة على أن فكرة التحول الرقمي لا تقتصر على إستخدام التكنولوجيا فقط لتكرار خدمة موجودة في شكل رقمي، ولكن تشمل أيضا إستخدام هذه التكنولوجيا لتحويل تلك الخدمة إلى شيء أفضل بشكل ملحوظ.²

فمن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن التحول الرقمي هو إستخدام التكنولوجيات في عملية تحويل العمليات و الخدمات التي تقدمها المؤسسات و الشركات في صورة جديدة، أكثر سهولة وفعالية و أكثر إستفادة للعملاء.

ثانيا: الفرق بين الرقمنة و التحول الرقمي³

لا تزال الرقمنة و التحول الرقمي يستخدمان كمترادفين لكونهما:

- يقومان على أساس الإعتماد على التكنولوجيا.
- يتميزان بالذكاء و التقنية العالية.
- يهدفان إلى توفير كم هائل من المعلومات لأكبر عدد من المستخدمين و المتعاملين من خلال المنصات و الوسائط الرقمية.

أما في الحقيقة فهم يختلفان في النقاط التالية:

- الرقمنة هي عملية تطوير و تحويل النشاطات و نماذج الأعمال، أو الإجراءات العمل من خلال إستغلال التكنولوجيا الرقمية إعتمادا على البيانات و المعارف الرقمية، و هي مرحلة سابقة للتحول الرقمي.
- أما التحول الرقمي يمثل عملية أوسع نطاقا و يغطي كافة جوانب الأعمال حيث تستخدم العمليات و التقنيات الرقمية لإنشاء تطبيقات و إستخدامات جديدة في الأعمال، أي أن الرقمنة تشير إلى البيانات و المعلومات أما التحول الرقمي فهو يشير إلى العمليات.

¹¹ -Michael Wade, A Conceptual Framework for Digital Business Transformation , **Global center for digital business transformation**, v 05 (june 2015), pp.1-15.

² -Samuels Mark, Digital transformation: what it is, why it matters, and what the big trends are, and what it means for you, consulted 26 /03/2023 , on: [What is digital transformation? Everything you need to know about how technology is changing business | ZDNET](#)

³ - سيغة روميضاء، تير فطيمة، دور التحول الرقمي في الحد من الغش والترب الضريبي - تجارب دولية رائدة بالإشارة إلى حالة الجزائر-، مذكرة ماستر (جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: كلية العموم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2021/2022)، ص. ص 21، 22.

الفصل الأول: المقاربة المفاهيمية والنظرية للخدمة العمومية والتحول الرقمي

المطلب الثاني: خصائص التحول الرقمي

يتميز التحول الرقمي كغيره من المصطلحات بتعدد في الخصائص، بحيث يتسم ب:

- الإعتدال بشكل كبير على الأصول غير الملموسة، التي تشمل على الملكية الفكرية وتطوير إستخدام البرمجيات والخوارزميات، في إنتاج او تقديم الخدمات.

- مشاركة العملاء والمستخدمين في خلق القيمة للبيانات، حيث تستخدم الشركات المنصات الرقمية للتفاعل مع عملائها، من خلال تحليل سلوك العملاء، وزيادة عائداتها.¹

- الوصول على نطاق واسع دون وجود مادي، حيث يمكن للشركات إستخدام الأنترنت ومنصاته لإنشاء علاقات عبر الحدود لمسافات بعيدة مع العملاء، دون الحاجة إلى تواجد منشأة دائمة في غيرها من الدول.

- التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية أو الإلكترونية أو الإدارة بدون أوراق، كآلية جديدة للتسجيل و التخزين و الإسترجاع ونقل المعلومات، مما يسهل من عملية إتخاذ القرار ويزيد من سرعتها.²

المطلب الثالث : دوافع التحول الرقمي

في إطار حصر دوافع التحول الرقمي قامت شركة ديلويت بإجراء مقابلات مع أكثر من 1200 هيئة حكومية مختلفة من العالم ونجحت في تحديد أهم 03 دوافع لعملية التحول الرقمي في القطاع العام، تتمثل هذه الدوافع فيما يلي:

1/ التكاليف و ضغوط الميزانية

تلجأ غالبية الدول الغنية بالبتروول و التي تعتمد على المحروقات في إقتصادها أثناء الأزمات النفطية إلى مواجهة التراجع الكبير في حجم إيراداتها من خلال تخفيض حجم إنفاقها على الأصول والعمليات الحكومية، تلك التدابير المتخذة لتوفير التكاليف وتنفيذ العمليات الحكومية الفعالة من أهم دوافع التحول الرقمي.

¹ - زرواي ربيع، مهدي جابر، "التحول الرقمي كآلية لتفعيل عملية التغيير التنظيمي في البنوك التجارية دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية - بعين البيضاء - أم البواقي"، مجلة الاصيل للبحوث الإقتصادية و الإدارية، م 06، ع 01، (أفريل 2022)، ص. ص 359-378.

² - علي ابراهيم أمال، " دور التحول الرقمي في دعم الإيرادات الضريبية (مع إشارة خاصة للإقتصاد المصري)"، مجلة البحوث العامة، م 22، ع 01، (جانفي 2021)، ص. ص 260-291.

الفصل الأول: المقاربة المفاهيمية والنظرية للخدمة العمومية والتحول الرقمي

2/ متطلبات العمال والمواطنين

حققت وسائل التواصل الاجتماعي في الآونة الأخيرة شعبية كبيرة بين الشعوب عامة و العربية خاصة بحيث وفرت لهم قناة جديدة للتواصل، وأتاحت بذلك الفرصة أمام الحكومات والمواطنين للتعاون معاً، وسرعان ما لجأت الحكومات إلى الاستفادة من قناة التواصل هذه لمعرفة آراء المواطنين الذين إعتدوا بدورهم على هذه القناة للمطالبة بتوفير مستوى أرقى من الخدمات الحكومية، مثل حلول الدفع عبر الأنترنت.¹

3/ توجهات الحكومة

تعتمد الحكومات على منهج التخطيط من القمة إلى القاعدة لإتخاذ قراراتها، وهذا ما يساعدها على تسريع وتيرة تنفيذ برامج التحول الرقمي، فلكي تتمكن من توفير الميزانية المطلوبة لتنفيذ برامج التحول الرقمي لا بد لها من توفير شرطين مهمين هما:

- إدراج التحول الرقمي في الخطط: بمعنى يجب أن تندرج برامج التحول الرقمي ضمن قائمة أولويات الرؤى والخطط الوطنية.

- إتخاذ القرارات السريعة: بحيث أن إتخاذ القرارات السريعة يمكن الهيئات الحكومية من تفعيل خطط التحول الوطني بسرعة وفاعلية.

وعليه فالتحول الرقمي أصبح إستراتيجية لقيادة الشركات بعد أن كان مرادفا لتقنية المعلومات، بحيث أصبح الإنتقال الرقمي للشركات والمؤسسات في قائمة أولوياتهم، وضرورة ملحة، لكون أنه يساعد الشركات والمؤسسات والأفراد على:

-تقليل وتوفير الجهد والطاقة.

- تخفيض التكلفة.

-فتح مجال الإبداع من خلال طرق وكيفيات تقديم الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء، مقارنة مع الطرق التقليدية في تقديم الخدمة.

¹-بوظرفة صورية، بوعمران ملاك، "التحول الرقمي - الأسس النظرية و النماذج الرقمية العربية-"، كتاب أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول: التحول الرقمي كآلية لدعم تنافسية الإقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات و التحديات الراهنة، لموشي زهية و نايلي الهام (كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير لجامعة أم البواقي: مخبر المحاسبة المالية الجبابة و التأمين ، مخبر الإبتكار والهندسة المالية. 2021/09/23)، ص. ص 16، 17.

الفصل الأول: المقاربة المفاهيمية والنظرية للخدمة العمومية والتحول الرقمي

-يسهل عملية إشراف مراقبة المسؤولين لسير العمل .

- يساعد الشركات التجارية في التوسع وكسب شريحة أكبر من العمال والجمهور.¹

المطلب الرابع : متطلبات التحول الرقمي

تتمثل متطلبات التحول الرقمي في :²

- تحديد الرؤية (vision) تحديدا دقيقا : و هي تعني بضرورة توضيح ما تريد ان تكون عليه المنظمة او الشركة في المستقبل.
- الإستمرارية والديناميكية في القيادة والدعم التنفيذي لجهود التحول من خلال تركيز القادة وجميع المسؤولين على الممارسات الإدارية المتعلقة بالتكنولوجيا ، وتوفير الموارد البشرية والمالية والمادية ، والتشريعات اللازمة.
- المراجعة المستمرة لخطة التحول الرقمي.
- تحليل السوق : و يقصد به ضرورة دراسة سوق عمل المنظمة و عمل تحليل دقيق له، من حيث ماهي الأدوات التكنولوجية التي يعتمد عليها في بناء النظم الرقمية.
- تهيئة البنية التحتية : و هي خطوة مهمة تتطلب الإعتماد على علماء البيانات والمتخصصين في الرقمنة وتحليل البيانات، بالإضافة الى قيادة مهنية مؤهلة و البحث عن شريك موثوق لتنفيذ الإستراتيجية الرقمية للمنظمة بفعالية، و مساعدة فريق العمل على تطوير المهارات اللازمة للتغيرات المستقبلية، وكذلك بناء ثقافة جديدة تتماشى مع العمليات المخولة.³

¹-سلايبي جميلة، بوشي يوسف ، "التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر" ، مجلة العلوم القانونية و السياسية ، م 10، ع02، (سبتمبر 2019)، ص. ص 944-976.

² - الغبيري محمد أحمد، عبد الرحمن حسن محمد، " واقع التحول الرقمي للمملكة السعودية- دراسة تحليلية- " ، مجلة العلوم الإدارية و المالية، م 04، ع 03، (2020)، ص. ص 31-08.

³ - حسيني أمينة، "أفاق التحول الرقمي في الجزائر"، مجلة دراسات إقتصادية، م 16، ع 03، (2022)، ص. ص 110-129.

خاتمة الفصل

تناولنا في هذا الفصل المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، بحيث تم التطرق الى كل الجوانب المتعلقة بمفهوم الخدمة العمومية، كمفهوم يشير إلى المهام و الخدمات التي تقدمها الحكومات لمواطنيها قصد تحقيق الرفاه و الصالح العام. بحيث يختلف نوعها وهدفها باختلاف المجال المقدم إليه، و لتحقيق هذا الأخير لابد على المنظمات تطبيق مبادئ الإستمرارية و المساواة و الملائمة أثناء تقديم الخدمات.

و قد تبين لنا أن التحول الرقمي هو من الأساليب الحديثة التي تستخدمها المنظمات في تحويل العمليات و الخدمات الى خدمات أكثر كفاءة و أكثر إستفادة للعملاء، كما تعد كأحسن آلية تعتمد عليها الحكومات في مواجهة الضغوطات الداخلية و زيادة حاجيات الموظفين و المواطنين، لكون أنه يحسن سرعة إتخاذ و تنفيذ الإجراءات الحكومية و يوفر الوقت و الجهد، و نجاحه مرهون بمدى توفر المتطلبات الأساسية لقيامه.

الفصل الثاني

مساهمة التحول الرقمي في تحسين

الخدمة العمومية الجزائرية

مقدمة الفصل

تعد الجزائر من بين الدول التي تبنت فكرة التحول الرقمي منذ سنوات، أين كانت بوادره بإطلاق مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" والذي يعد كخطوة هامة نحو رقمنة مختلف القطاعات العمومية، كما سعت الحكومة أيضا الى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإعتباره البنية التحتية التي يبني عليها مشروع التحول الرقمي لأي بلد، لكن في مقابل ذلك تواجه الجزائر عدة صعوبات تعيق تطبيق التحول الرقمي بالشكل المراد، من صعوبات بشرية، سياسية، إدارية...إلخ.

حيث وضع الرئيس السيد "عبد المجيد تبون" منذ توليه الرئاسة مشروع التحول الرقمي من أولى الرؤى و الخطط الوطنية التي تسعى الحكومة الى تحقيقه، نظرا لأهميته الكبرى في تحسين وتسهيل تقديم الخدمات العمومية بالجودة و الكفاءة التي ترقى مستوى تطلعات المواطنين ، بحيث تمثلت مساع الجزائر في هذا السياق من خلال وضع إطار مؤسسي مرافق لمسيرة التحول الرقمي وإلى إستحداث العديد من التطبيقات و الخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات الوزارية.

و عليه; فقد تم التطرق في هذا الفصل إلى إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، و مؤشرات تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، وكذلك تحديات التحول الرقمي في الجزائر.

كما تناولنا أهمية التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر، و جهود الجزائر في تطبيق التحول الرقمي للخدمة العمومية.

المبحث الأول: واقع التحول الرقمي في الجزائر

تم التطرق في هذا المبحث الى واقع التحول الرقمي في الجزائر بداية بمشروع الجزائر الإستراتيجية 2013 كأول مشروع تبنته الحكومة الجزائرية نحو إدراج استخدام التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الوطنية، و مؤشرات تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، و كذلك التحديات التي تعرقل نجاح تطبيق التحول الرقمي في الجزائر.

المطلب الأول: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

استجابة للتحديات التي تفرضها التطورات المتراكمة و السريعة للثورة الرقمية، و التي ساهمت بشكل كبير بنهوض و نمو اقتصاديات المجتمعات المتقدمة و كذا بعض الدول العربية المجاورة، قامت الجزائر بخوض التجربة و تبني فكرة التحول الرقمي من خلال اطلاقها لمشروع الجزائر الإلكترونية E-Algérie "سنة 2008¹، بإستحداث لجنة سميت " اللجنة اللامركزية" تحت وصاية رئيس الحكومة كخطوة أولى، مكلفة بصياغة المحاور الكبرى للمشروع، و في شهر ديسمبر من نفس السنة صدرت اللجنة مطبوعة من 44 صفحة معنونة ب " الجزائر الإلكترونية 2013"، حددت فيها إستراتيجية التحول الى الجزائر الرقمية، و تضمنت الخطوط العريضة التي يجب العمل عليها من أجل تنفيذ المشروع، كما بينت كذلك المنهجية المطبقة في اعداد الإستراتيجية، أين تم تقييم للوضع الراهن وتحديد الأهداف و الأعمال الواجب تنفيذها بالتشاور مع جميع الهيئات والدوائر الوزارية فضلا عن المتعاملين العموميين والخواص الناشطين في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، و إشراك الأوساط العلمية و الأسرة الجامعية.²

و قد تمحورت إستراتيجية الجزائر الإلكترونية حول (13) محورا رئيسيا، حيث تحدد هذه المحاور الأهداف الرئيسية و الخاصة المزمع تحقيقها خلال الفترة المحددة:

¹- بوقرييس فريد، مختار خديجة، "التحول الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كوفيد19"، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والإجتماعية، م 06، ع 02، (2022)، ص. ص 851-869.

²- حطاش عبد الحليم، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM) - دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، اطروحة دكتوراه (جامعة سطيف 01: كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2018/2017)، ص. ص 219، 220، 221.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

أولاً: تسريع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الإدارة العمومية

يتضمن هذا المحور الأهداف الخاصة التالية:

- إستكمال البنية الأساسية للمعلوماتية.
- وضع نظم إعلام مندمجة.
- نشر تطبيقات متميزة.
- تنمية الكفاءة البشرية.
- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين و الشركات و العمال والإدارات الأخرى.

ثانياً: تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الشركات

يتضمن الأهداف الخاصة التالية:

- دعم تملك تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.
- تطوير عرض خدمات الإلكترونية من جانب الشركات.

ثالثاً: تطوير الآليات التحفيزية الكفيلة للإستفادة من المهارات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام

والإتصال

الهدف الأساسي لهذا المحور هو تمكين المواطنين في أي نقطة من وصول والاستفادة من الخدمات الإلكترونية والأنترنت، أما الأهداف الخاصة فتشمل على الخصوص:

- الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الأنترنت والمنصات المتعددة الوسائط، والحظائر المعلوماتية ودور الثقافة... الخ.
- توسيع الخدمة العامة لشمّل النفاذ إلى الأنترنت¹.

¹ - نعامي حمزة، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر (جامعة غرداية: كلية الحقوق والعلوم السياسية، (2021/2020)، ص. ص 29، 30.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

رابعاً: دفع تطوير الإقتصاد الرقمي¹ :

من خلال تفعيل خبرات ومهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتصديرها نحو الأسواق الأخرى، ضمن هذا السياق ويتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور في توفير الظروف الملائمة لتكوين صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال يندرج تحت هذا الهدف الرئيسي أربعة أهداف خاصة هي:

- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة و الشركات،

- توفير كل الظروف الملائمة، لتثمين كل الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيزات .

- وضع إجراءات تحفيزية لاجراء المضمون .

- توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير.

خامساً: تعزيز البنية الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة

يجب أن تكون شركة الإتصالات ذات التدفق السريع قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر كامل التراب الوطني بنوعية وأمان يستجيبان للمعايير الدولية، يندرج تحت هذا الهدف الرئيسي الأهداف الخاصة التالية:

- تأهيل البنية التحتية الوطنية للإتصالات.

- تأمين الشبكات.

- نوعية خدمات الشبكات.

سادساً: تطوير الكفاءات البشرية

أين يجب إرفاق البنى التحتية وتعميم النفاذ لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات، لتحقيق هذا الهدف تم تسطير هدفين خاصين:

-إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.

-تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الإجتماعية.

¹- قروش عيسى، مطبوعة بيداغوجية بعنوان: دروس في مقياس الإدارة الإلكترونية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة: كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2017 / 2018، ص. ص 81، 82.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

سابعاً: تدعيم البحث، التطوير و الابتكار

يختص هذا الهدف بتطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تعزيز نشاطات البحث والتطوير أما الأهداف الخاصة فتشمل التنظيم والبرمجة وتأمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات.

ثامناً: ضبط مستوى الإطار القانوني

حيث يتمثل الهدف الرئيسي في تهيئة مناخ يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية وهذا الهدف يستلزم بدوره هدفاً خاصاً يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

تاسعاً: دعم الإعلام و الاتصال

يتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور بالتحسيس بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين معيشة المواطن والتنمية الإجتماعية والإقتصادية للوطن، أما الأهداف الخاصة لهذا المحور فتتمثل في:

- إعداد وتنفيذ مخطط إتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

- إقامة نسيج جمعي كإمتداد للمجهود الحكومي.

عاشراً: تامين التعاون الدولي

يتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيا والمهارات و تحسين صورة البلد خارجياً، أما الأهداف الخاصة فتشمل:

- المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.

- إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات.¹

الحادي عشر: آليات المراقبة و التقييم²

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في إقامة نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الإقتصادية والإجتماعية من جهة، وبإجراء تقييم دوري

¹ - مومنين فاطمة الزمراء، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2018 . 2013)، مذكرة ماستر(جامعة احمد دراية ادرار: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019/2018)، ص. ص 42، 43.

² - قروش عيسى، المرجع السابق، ص 83.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

لتنفيذ المخطط الإستراتيجي " الجزائر الإلكترونية " من جهة أخرى، أما بالنسبة للأهداف الخاصة لهذا المحور فتضم:

-إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية .

-إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

الثاني عشر: تفعيل الإجراءات التنظيمية

يهدف هذا المحور إلى وضع تنظيم مؤسساتي متناسق، يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق بين القطاعات والتنفيذ وسيضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الإستراتيجي بفضل تأطير فعال ومتابعة دائمة وتنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين، أما بالنسبة للأهداف الخاصة لهذا المحور فتتمثل في:

-تدعيم الإنسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات.

-تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات و الهيئات المختصة.

الثالث عشر: الموارد المالية¹

يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة يستحيل توفرها من مصدر واحد، وبالتالي لا بد من إستغلال جميع مصادر التمويل المتاحة إستغلالا جيدا، كما يجب أن تكون الإجراءات التشريعية والتنظيمية أو المادية مصحوبة بتقييم مالي دقيق ويستلزم الأمر أيضا ترتيب هذه الاجراءات حسب تأثيرها على التنمية الإقتصادية والإجتماعية.

وبالرغم من إنقضاء المدة المحددة لتجسيده لم تتضح معالم هذا المشروع على أرض الواقع ، أين تم إتخاذ قرار تمديد المدة لخمس سنوات إضافية أي إلى غاية 2018 لتنفيذ المشروع لسنوات وعلى مراحل ، فبالرغم من نية ورغبة الدولة الجزائرية في تحقيق أهداف هذا المشروع إلا أن سيرورة العمل عليه لا تزال تسير ببطيء و النتائج المحققة محدودة جدا، التي يرجح سببها الأساسي إلى ضعف التخطيط والإعداد الأولي للمشروع، حيث ما يلاحظ على الأهداف المرجوة أنها تستلزم أكثر من خمس سنوات لتنفيذها.

¹ - قاشي خالد، لواج منيرواخرن ، إستراتيجية " الجزائر الإلكترونية 2013 : " فجوة النظرية والتطبيق ""، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، م 02، ع 02، (ديسمبر 2013)، ص. ص 83-112.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

المطلب الثاني: مؤشرات تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الجزائر

تعد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الركيزة الأساسية للنهوض بأي قطاع خاصة قطاع الرقمنة و الذي يعد العمود الفقري الذي ترتكز عليه جل إقتصاديات الدول في تطورها، و الجزائر من بين الدول التي كثفت جهودها في تطوير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بالشكل الذي يسمح لأفراد المجتمع الوصول إليها و بأقل تكلفة¹، و المؤشرات التالية توضح ذلك:

1/ مؤشر شبكة الهاتف الثابت

شبكة الهاتف الثابت هي شبكة عمومية للإتصالات الإلكترونية التي تقدم الخدمات الهاتفية الثابتة الدولية وما بين المدن و في الحلقة المحلية، والتي يخضع إقامتها وإستغلالها لدفتر من الشروط.²

تطور عدد إشتراكات شبكة الهاتف الثابت

الجدول(01): تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت حسب نوع الإشتراك من 2015 الى

السداسي الأول لسنة 2021

السكان	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 (السداسي الأول)
السكان	2 832 238	2 967 737	3 611 735	3 711 765	4 190 162	4 347 326	4 460 711
العمال	435 354	436 972	489 247	452 274	445 055	438 437	450 652
المجموع	3 268 592	3 404 709	4 100 982	4 164 039	4 635 217	4 785 763	4 911 363

المصدر: تقرير تطوير مؤشرات خدمات الإتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية

، السداسي الأول 2021، ص 03.

نلاحظ من خلال الجدول (01) أن عدد الإشتراكات في شبكة الهاتف الثابت في الفترة من 2015 إلى السداسي الأول من 2021 تعرف إرتفاعا ملحوظا سنة تلوى الأخرى غير أنه سنة 2016 عرفت إرتفاعا طفيفا قدر بـ 4.16% مقارنة بسنة 2015 بالرغم من أنها تعد من السنوات الأولى لإدراج الجيل

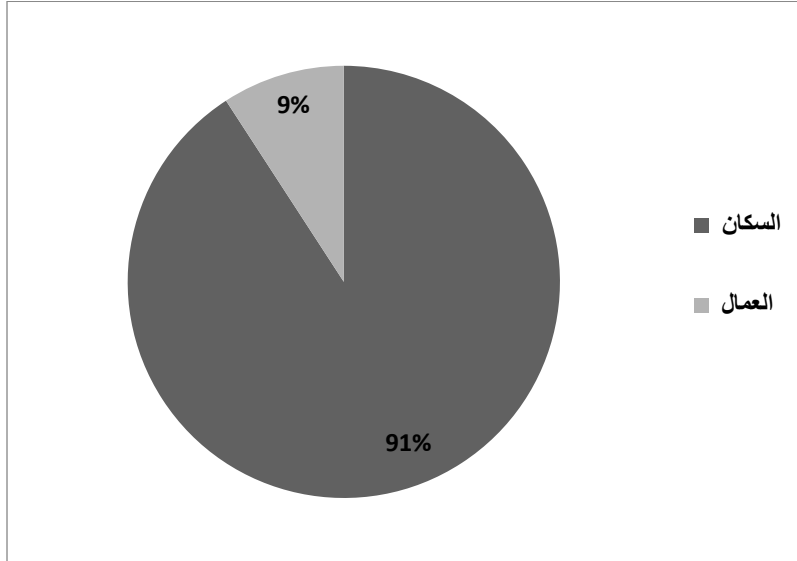
¹- اليمين سعادة، بويابون مسعود، "التحول الرقمي - الأسس النظرية و النماذج الرقمية العربية"، كتاب أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول: التحول الرقمي كآلية لدعم تنافسية الإقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات و التحديات الراهنة، لموشي زهية و نايلي الهام (كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير لجامعة أم البواقي: مخبر المحاسبة المالية الجبابة و التأمين، مخبر الإبتكار و الهندسة المالية، 2021/09/23)، ص 165.

²- موقع سلطة ضبط البريد و الإتصالات الإلكترونية Arcpe : <https://www.arpce.dz/ar/service/fixe>، بتاريخ 2023/05/05 على

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

الرابع الذي كانت بدايته في أواخر 2014. كما وصل عدد الإشتراكات أيضا في السداسي الأول لسنة 2021 إلى أكثر من 4.9 مليون مشترك بزيادة قدرت ب 2.62% مقارنة بسنة 2020.

الشكل (01): توزيع اشتراكات الهاتف الثابت حسب الفئة خلال السداسي الأول لسنة 2021



نلاحظ من خلال الشكل أعلاه، أن الإشتراكات السكنية تصدرت نسبة إجمالي الإشتراكات للهاتف الثابت خلال السداسي الأول لسنة 2021 بنسبة قدرت 91%.

2/ مؤشر شبكة الهاتف المحمول

و التي يطلق عليها اسم شبكة الإتصالات المتنقلة أو الشبكة الخلوية، تقدم عدة وظائف إتصالية على غرار المكالمات الصوتية والرسائل النصية، كما تدعم خدمة البريد والفاكس والوصول إلى شبكة الأنترنت¹.

سنوضح في هذا الفرع تطور العدد الإجمالي للإشتراكات النشطة حسب طريقة الدفع، توزيع إشتراكات الهاتف المحمول حسب المشغل، حصص سوق الهاتف المحمول، عدد الإشتراكات حسب تقنية التكنولوجيا، ونسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف المحمول.

¹ - موقع لوجكل، على الرابط: <https://www.almkhts.com/2022/12/telephone%20networks.html?m=1> ، بتاريخ 2023/05/05 على 11:45.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

- تطور العدد الإجمالي للإشتراكات النشطة حسب طريقة الدفع

الجدول(02): تطور العدد الإجمالي للإشتراكات النشطة حسب نوع الدفع من 2015 الى السداسي

الأول لسنة 2021

تطورات السداسي الأول 2021	السداسي الأول من 2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015		
%0,26	43412518	43298886	40635183	41036380	41943543	41197999	39296986	المدفوعة مسبقا	عدد الإشتراكات النشطة
%7,53	2426660	2256787	4790350	6117884	3902122	4619847	4093979	المدفوعة لاحقا	حسب نوع الدفع
%0,62	45839178	45555673	45425533	47154264	45845665	45817846	43390965	المجموع	

المصدر: : تقرير تطوير مؤشرات خدمات الإتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، السداسي الأول 2021، ص.04.

نلاحظ من خلال الجدول (02) أن وتيرة إستخدام الهواتف المحمولة في الجزائر تعرف نموا ملحوظا في الفترة من 2015 الى السداسي الأول من سنة 2021، إلا أن إستقرت منذ سنة 2019 في 45 مليون مشترك نتيجة تشبع سوق الهواتف المحمولة .

- توزيع إشتراكات الهاتف المحمول حسب المشغل

الجدول(03): توزيع إشتراكات الهاتف المحمول حسب المشغل (المتعامل) من 2015 الى السداسي

الأول لسنة 2021

تطور من 2020- س1 2021	السداسي الأول من 2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
1,30%	19220771	18974678	18633371	19106401	18365148	16885490	14087440	شركة اتصالات الجزائر "موبيليس" ATM
-1,03%	14215439	14363102	14707625	15848104	14947870	16360904	17005165	اوبيتوم تليكوم الجزائر "جيزي" OTA
1,51%	12402968	12217893	12084537	12199759	12532647	12571452	12298360	الشركة الوطنية للاتصالات الجزائرية "أوريدو" WTA
%0,62	45839178	45555673	45425533	47154264	45845665	45817846	43390965	المجموع

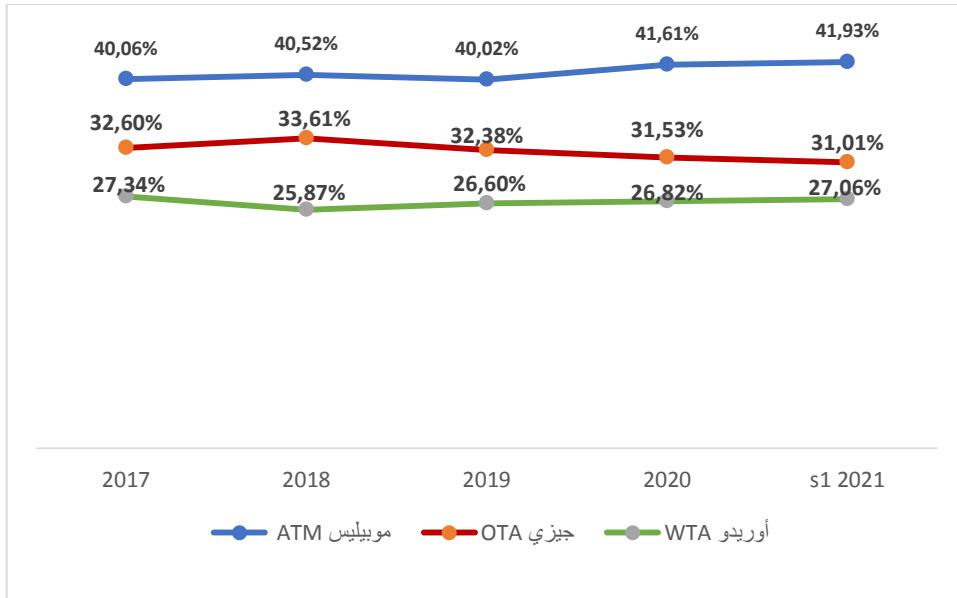
المصدر: تقرير تطوير مؤشرات خدمات الإتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، السداسي الأول 2021، ص.05.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

نلاحظ من خلال الجدول التالي المتضمن لتوزيع إشتراكات الهاتف المحمول حسب المتعامل في الفترة بين سنة 2015 و السداسي الأول لسنة 2021، أن الشركة الوطنية للإتصالات الجزائرية Ooredoo عرفت أكبر نسبة تطور من عدد الإشتراكات في السداسي الأول من سنة 2021 مقارنة بباقي المتعاملين بنسبة تقدر ب 1.51%. لتليها شركة إتصالات الجزائر Mobilis بنسبة 1.30%، أما شركة اوبتيوم تليكوم Djezzy فتراجعت بنسبة 1.03%.

• حصص سوق الهاتف المحمول

الشكل (02): تطور حصص سوق الهاتف المحمول من 2017 الى السداسي الأول من 2021



المصدر: تقرير تطوير مؤشرات خدمات الإتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، السداسي الأول 2021، ص 05

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه، أن شركة إتصالات الجزائر "Mobilis" تستحوذ على سوق الهاتف المحمول منذ سنة 2017 إلى السداسي الأول من سنة 2021، نتيجة تبنيها إستراتيجية واضحة و على أسس متينة هدفها الأساسي تقديم أفضل الخدمات الإتصالية عبر مختلف ربع الوطن بتعداد 11213 نقطة بيع معتمدة، متحديّة كل العوامل و الظروف خاصة الأزمة الصحية -كورونا- التي تصادف بها العالم سنة 2020، أين حافظت على حصتها في السوق بنسبة 41.61%، لتليها في المرتبة الثانية شركة اوبتيوم تليكوم الجزائر "Djezzy" بنسبة 31.53%، ثم الشركة الوطنية للإتصالات الجزائرية "Ooredoo" في المرتبة الثالثة بنسبة 26.82%.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

• عدد الإشتراكات حسب تقنية التكنولوجيا

الجدول (04): توزيع إشتراكات الهاتف المحمول حسب تقنية التكنولوجيا من سنة 2015 إلى سنة 2021.

2021 (السداسي الأول)	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
5864439	6783111	8514105	10811663	14385131	20125227	26706268	GSM
8092755	9265682	11989157	17422312	21592863	24227985	16684697	3G
31881984	29506880	24922271	18920289	9867671	1464634	/	4G
45839178	45555673	45425533	47154264	45845665	45817846	43390965	المجموع

المصدر: تقرير تطوير مؤشرات خدمات الاتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، السداسي الأول 2021، ص 05.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن عدد إشتراكات الجيل الرابع إرتفعت خلال السداسي الأول من سنة 2021 بنسبة 8.04% مقارنة بسنة 2020، أما بالنسبة لإشتراكات الجيل الثاني GSM و الجيل الثالث فقد تراجعت بعد إطلاق الجيل الرابع في سبتمبر 2016، أين إندفع جل المشتركين الى عروض الأنترنت ذات النطاق الواسع.

• نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف المحمول

الجدول (05): نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف المحمول من سنة 2015 الى سنة 2020

2020	2019	2018	2017	2016	2015	
%98,62	%98,04	%98.04	%98	%98	%98	GSM
%98,97	%97,72	%97.45	%90	%83	%46	3G
%76,18	%53,63	%52.84	%30.49	%3.62	-	4G

المصدر: تقرير تطوير مؤشرات خدمات الاتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، السداسي الاول 2021، ص 05

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الموضح لنسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف المحمول خلال الفترة بين 2015 و 2020، أن تقنية الجيل الثاني والثالث متوفرة عند معظم سكان الجزائر، في حين أن تقنية الجيل الرابع تغطي أكثر من نصف السكان، حيث شهدت إرتفاعا ملحوظا سنة 2020 بنسبة 29.60% مقارنة بسنة 2019، وهذا راجع إلى الجهود المكثفة التي قامت بها الدولة خلال تلك السنة والتي تهدف الى توفير تغطية شاملة وبدقة عالية لجل المواطنين عبر مختلف التراب الوطني، خاصة وأن الوضع الصحي آنذاك إستلزم ذلك.

3/ مؤشر شبكة الأنترنت:

شبكة الأنترنت هي شبكة وإتصال عالمي خاص بنقل البيانات و المعلومات عبر أنواع مختلفة من الوسائط التكنولوجية، و هذه الشبكة العالمية قد تكون عامة بين الدول او خاصة بين الأفراد وبعضهم البعض، و قد تكون خاصة بين الشركات و الجامعات و غيرها من المؤسسات.¹

سنوضح في هذا الفرع عرض النطاق الترددي الدولي للأنترنت، تطورات شبكة الأنترنت الثابت وشبكة الأنترنت المحمول.

أ - عرض النطاق الترددي الدولي للأنترنت

الجدول(06): عرض النطاق الترددي الدولي للأنترنت

2021 (السداسي الأول)	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
2220 000	1710000	1150000	1050000	810155	630150	485155	عرض النطاق الترددي الدولي للأنترنت (ميغابيت / ثانية)

المصدر: تقرير تطوير مؤشرات خدمات الإتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، السداسي الأول 2021، ص06.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(06)، أن عرض النطاق الترددي الدولي شهد إرتفاعا معتبرا خلال السداسي الأول من سنة 2021 بنسبة قدرت ب29.82% مقارنة بسنة 2020، و هذا نتيجة الجهود المبذولة في تحديث وتحسين جودة خدمات الأنترنت بزيادة نشر الكابلات الدولية الجديدة، وزيادة إستغلالها (الكابل البحري للألياف البصرية أورفال-ألفال).

¹ - أسماء ماجد، "ما هو تعريف الأنترنت..7 جوانب معرفية حول شبكة المعلومات الدولية"، في: <https://2u.pw/6ubE2Z>، بتاريخ 2023/05/05 على 12:00.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

ب- شبكة الأنترنيت الثابت

- تطور عدد إشتراكات شبكة الإنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا

الجدول (07): تطور عدد إشتراكات شبكة الإنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا من 2015 الى السداسي الأول لسنة 2021.

2021 (السداسي الأول)	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
2 580 569	2 500 080	2 334 005	2 179 096	2 246 918	2 083 098	1 838 746	ADSL
113 238	72 314	43 115	11 369	714	/	/	FTTX
1 255 042	1 204 931	1 191 612	861 235	920 244	775 792	423 280	4G LTE ثابت
443	443	444	619	621	661	233	WIMAX
11 642	11 360	11 280	10 781	34 008	/	/	LS
3 960 934	3 789 128	3 580 456	3 063 100	3 202 505	2 859 551	2 262 259	المجموع

المصدر: : تقرير تطوير مؤشرات خدمات الاتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، السداسي الاول 2021، ص07.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح تطور عدد إشتراكات الأنترنيت الثابت حسب نوع التكنولوجيا خلال الفترة بين سنة 2015 إلى السداسي الأول من سنة 2021، إرتفاع عدد الإشتراكات خلال السداسي الأول من سنة 2021 بنسبة 4.53% مقارنة بسنة 2020، لتحل تكنولوجيا ADSL والجيل الرابع الثابت المراتب الأولى في التكنولوجيا الأكثر إشتراكا للأنترنيت الثابت .

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

• توزيع الإشتراكات حسب التدفق

الجدول (08): توزيع الإشتراكات حسب التدفق من 2017 إلى السداسي الأول لسنة 2022

2021 (السداسي الأول)	2020	2019	2018	2017	
-	-	-	6 958	1 070 607	أقل من 2 ميغابت/الثانية
2308644	2576105	2385275	2192236	1211630	الإشتراك من 2 ميغابت/ثانية إلى أقل من 10 ميغابت / ثانية
1 652 290	1 213 023	1 195199	863 906	920 268	إشتراكات تساوي أو تزيد عن 10 ميغابت/ ثانية
3 960 934	3 789 128	3 580 456	3063100	3 202 505	المجموع

المصدر: : تقرير تطوير مؤشرات خدمات الاتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، السداسي الاول 2021، ص07.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الإشتراكات من 2 ميغابت / ثانية إلى أقل من 10 ميغابت/ ثانية تتراس قائمة عدد الإشتراكات حسب التدفقات على مدار خمس سنوات متتالية من 2017 إلى السداسي الأول من 2021، فمثلا سنة 2020 قدرت نسبتها ب 67.13% من إجمالي الإشتراكات ، لتكون باقي النسبة لصالح الإشتراكات التي تساوي أو تزيد عن 10 ميغابت/ ثانية وهذا راجع إلى السياسة القطاعية آنذاك التي تهدف إلى توفير تدفق عالي يتماشى مع تطلعات المواطن الجزائري، علما أن تدفق جميع الإشتراكات يزيد عن 2 ميغابت في الثانية.

ج- شبكة الأنترنت المحمول

- تطورات الإشتراكات النشطة في شبكة الأنترنت عبر الهاتف المحمول حسب نوع التكنولوجيا (باستثناء أجهزة المودم ومفاتيح الأنترنت وM2M):

الجدول (09): تطورات الإشتراكات النشطة في شبكة الأنترنت عبر الهاتف المحمول حسب نوع

التكنولوجيا (باستثناء أجهزة المودم ومفاتيح الأنترنت وM2M)

2021 (السداسي الأول)	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
8092755	9265682	11989157	17422312	21592863	24227985	16684697	عدد اشتراكات الأنترنت عبر الهاتف المحمول 3G

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

31881984	29506880	24922271	18920289	9867671	1464634	/	عدد اشتراكات الإنترنت المتنقل 4G
39974739	38772562	36911428	36342601	31460534	25692619	16684697	عدد اشتراكات الإنترنت المتنقل 3G و 4G
%89,4	%87	%84	%85	%75	%62,3	%41	كثافة الإنترنت على الهاتف المحمول

المصدر: تقرير تطوير مؤشرات خدمات الاتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية،
السداسي الأول 2021، ص07.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 09، أن عدد إشتراكات الأنترنت عبر الهاتف المحمول عن طريق تقنية الجيل الثالث و الرابع في تزايد مستمر خلال الفترة بين سنة 2015 و السداسي الأول من سنة 2021، حيث بلغت عدد الإشتراكات سنة 2017 (31460534) مشترك بزيادة قدرت ب 22.45% و بكثافة أنترنت تتجاوز 12% مقارنة بالسنة الفارطة، نتيجة هجرة جل المشتركين الى تقنية الجيل الرابع التي كانت بدايتها سنة 2016، أين إرتفع عدد المشتركين فيها الى 8403037 مشترك.

- تطور عدد اشتراكات انترنت الهاتف المحمول لكل متعامل (باستثناء أجهزة المودم ومفاتيح الانترنت و M2M)

الجدول (10): تطور عدد إشتراكات أنترنت الهاتف المحمول لكل متعامل (باستثناء أجهزة المودم ومفاتيح الأنترنت و M2M)

العاملين	2017	2018	2019	2020	2021 (السداسي الأول)
ATM	13709805	15611921	15741319	16554526	17038348
OTA	8922325	11259211	11271088	11561353	11956651
WTA	8828404	9471469	9899021	10656 683	10979740
المجموع	31460534	36342601	36911428	38772 562	39974739

المصدر: تقرير تطوير مؤشرات خدمات الاتصالات في الجزائر، وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية،
السداسي الأول 2021، ص09.

نلاحظ من خلال الجدول (09) أن عدد إشتراكات أنترنت الهاتف المحمول لجميع المتعاملين باستثناء أجهزة المودم ومفاتيح الأنترنت و M2M في تحسن ملحوظ خلال الفترة ما بين 2017 إلى

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

السداسي الأول لسنة 2021، حيث حققت إرتفاعا طفيفا خلال السداسي الأول لسنة 2021 بنسبة 3.10% بما يعادل 120217 مشترك مقارنة بسنة 2020، في حين لا تزال "موبيليس" تتصدر المركز الأول متبوعة بشركة "Djezzy" و "Ooedoo" على التوالي.

المطلب الثالث: تحديات التحول الرقمي في الجزائر

تتمثل أهم الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي في الجزائر في ما يلي:¹

1/ التحديات الفنية والتقنية :

- قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية، إذ لا بد من رسكلة موظفي الإدارة، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، إضافة إلى إرتفاع تكاليف الصيانة التقنية وتجهيز البنى التحتية لبرامج الإدارة الرقمية، الأمر الذي يحد من تقدم مشاريع التحول الرقمي.
- إرتفاع تكاليف الإستفادة من خدمات شبكة الأنترنت، مما يحول إلى الوصول الغير متكافئ لمستخدمي هذه الشبكة.

2/ التحديات البشرية:

- إفتقار للثقافة الرقمية عند المواطنين وصعوبة التواصل عن طريق التقنيات الحديثة.
- زيادة نسبة البطالة نتيجة نقص الحاجة إلى تنصيب موظفين جدد في ظل السهولة والبساطة والسرعة في إنجاز الأعمال التي توفرها الإدارة الإلكترونية.

3/ التحديات السياسية:²

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، التي تعمل على دعم التحول الرقمي، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق تكنولوجيا الحديثة ومواكبة الثورة الرقمية.

¹ - اليمين ، بويباون، المرجع السابق، ص 171.

² - بوادي مصطفى، " صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر - الصعوبات والأفاق - "، مجلة دفاتر السياسة و القانون، ع 17، (جوان 2017)، ص. ص 257-268.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

- غياب هيئات عليا في الجهاز الحكومي تتبادل تشاور سياسي، تنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، وتفعيل النظام الرقمي، بجدية واهتمام ومتابعة، قصد إتخاذ القرارات اللازمة.

4/ التحديات الإدارية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
- البيروقراطية والتعقيدات الادارية.¹
- إعتداد المستويات الإدارية والتنظيمية على أساليب تقليدية، في محاولة لإبقاء على مبادئ الإدارة التقليدية.

و في نفس السياق يمكننا تفسير غياب الثقة و الإحساس بالأمان تجاه التقنيات الرقمية الحديثة عند المواطنين هو التهديدات الأمنية الإلكترونية المستمرة في الجزائر، كالهجمات الإلكترونية خاصة في قطاع الخدمات المالية، الإختراقات العديدة للمواقع الرسمية للحكومات، التي ترجح لعدة أسباب أهمها ضعف النظام مرجعي للأمن السيبراني، بحيث يعرف هذا الأخير (الأمن السيبراني) على أنه:² "مجل القوانين، الأدوات، النصوص، المفاهيم و الميكانيزمات الأمنية وطرق تسيير الأخطار والممارسات التقنية المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات المستخدمة لحماية مصالح الدول والاشخاص، ليبقى الهدف في الأخير هو قدرة هذه الأدوات على مقاومة التهديدات المتعمدة من طرف قراصنة المعلومات أو غير المتعمدة من طرف المستخدمين (الخطأ البشري)".

لكن في مقابل ذلك لا يمكن إهمال موقف المشرع الجنائي الجزائري في حمايته للنظام المعلوماتي بسن مجموعة من القوانين من بينها:

¹- بوزيدي احمد، سردوسيدي أحمد، التحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر لوحدة عين الدفلى، (مذكرة ماستر: كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة خميس مليانة، 2022/2021)، ص 14.

²- بوازدي جمال، " الإستراتيجية الجزائرية في مواجهة الجرائم السبرانية- "التحديات والأفاق المستقبلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية. م 10، ع 01.(أفريل 2019)، ص. ص 1262-1293.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004، الذي أفرد فيه قسما سابعاً مكرراً المتضمن 08 مواد من المادة 394 مكرر إلى المادة 394 مكرر والتي عالجت عدة جوانب تجريبية لأفعال مختلفة منها: الدخول أو البقاء عن طريق الغش للمنظومة المعلوماتية، تخريب النظام المعلوماتي، إدخال أو إزالة أو تعديل المعطيات في النظام المعلوماتي.¹
- القانون رقم 04-09 المؤرخ في 05 أوت 2009، المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و مكافحتها.²
- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين.³
- القانون رقم 05-18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية .⁴
- القانون رقم 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018 ،الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و الإتصالات الإلكترونية.⁵
- القانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 جوان 2018، المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال المعطيات ذات الطابع الشخصي.⁶

و من هنا يمكننا القول أنه لا بد على الحكومة أن تعيد النظر في تدابير الأمن الإلكتروني خاصة أن الابتكار الرقمي تجاوز هذه التدابير من جهة، وإعادة النظر أيضا في الترسنة القانونية من جهة أخرى.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 71، الصادر بتاريخ 10 نوفمبر 2004، القانون 04-15، المؤرخ في 10 نوفمبر 2004، المعدل و المتمم للأمر رقم 66-156، المؤرخ في 08 يونيو 1966، المتضمن قانون العقوبات، ص. ص 08-12.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 47، الصادر بتاريخ 16 أوت 2009، القانون 04-09 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال و مكافحتها، المؤرخ في 05 أوت 2009، ص. ص 05-08.

³ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 06، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015، القانون 04-15، الذي يحدد القواعد العامة للتوقيع و التصديق الإلكتروني، المؤرخ في 01 فيفري 2015، ص. ص 06-16.

⁴ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 28، الصادر بتاريخ 16 ماي 2018، القانون رقم 05-18، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المؤرخ في 10 ماي 2018، ص. ص 4-10.

⁵ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 27، الصادر بتاريخ 13 ماي 2018، القانون رقم 04-18، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و الإتصالات الإلكترونية، المؤرخ في 10 ماي 2018، ص. ص 03-32.

⁶ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 34، الصادر بتاريخ 10 جوان 2018، القانون رقم 07-18 يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال المعطيات ذات الطابع الشخصي، المؤرخ في 10 جوان 2018، ص. ص 1-23.

المبحث الثاني: التحول الرقمي كألية لتحسين الخدمة العمومية الجزائرية

تم التطرق في هذا المبحث إلى أهمية التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر، والجهود المبذولة من الدولة الجزائرية في تطبيق التحول الرقمي للخدمة العمومية على الجانبى المؤسساتى والخدماتى.

المطلب الأول: أهمية التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

أصبح من الضرورى تطبيق التحول الرقمي في كافة المرافق العمومية و الجهات المكونة التي يخدمها، لما له أهمية كبرى في تسهيل تقديم خدمات ذات كفاءة و أكثر أمنا ترقى بمستوى تطلعات المواطنين، بحيث أنه يساهم في التقليل من البيروقراطية و القضاء على الفساد الذي أكتسى جل الإدارات الجزائرية و لسنوات عديدة، و هو السبب الرئيسى الذي جعل الرئيس السيد "عبد المجيد تبون" يضع مشروع التحول الرقمي منذ توليه الرئاسة من أولى الرؤى و الخطط الوطنية التي تسعى الحكومة الى تحقيقه، و يدعو في أغلب خطاباته إلى تطبيق الرقمنة في القطاع العمومى .

يوفر التحول الرقمي التكلفة و الجهد بشكل كبير ويحسن جودة الكفاءة التشغيلية و ينظمها، و يبسط إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة، حيث أنه يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة و إبداعية، يتيح البيانات و المعلومات و يسهل تبادلها بما يساهم في تعزيز الشفافية و ثقة المواطنين في مؤسساتهم الحكومية، في ظل إتاحة فرص متساوية للمواطنين للحصول على المعلومات المتعلقة بالأعمال و الفرص المتاحة. و تعتبر تطبيقات المحمول او المواقع الإلكترونية و الأرضيات الخاصة إحدى هذه الطرق، فبمجرد تطبيق هذه المفاهيم سيتكون كم هائل من البيانات و المعلومات القابلة للتحليل التي ستساعد و تسهل بدورها متخذي القرار في هذه المنظمات على تحديد الأهداف و الإستراتيجيات، ثم مراقبة و تقييم الأداء و تحسين جودة خدماتها¹.

و في المقابل، يتطلب ذلك وجود قائد يتمتع بإتخاذ قرارات سريعة و صحيحة و يمكنه التأثير على تصرفات الآخرين للبحث على الأداء المرغوب فيه و الفعال، أين يتطلب إتخاذ القرار و التصميم الأسرع و تقديم هذه الخدمات الرقمية مرونة في إستعمال تكنولوجيا المعلومات تحت القيادة المشتركة لمديري

¹- زمورة جمال، بن عيسى ليلى، " دور القيادة الرقمية في نجاح التحول الرقمي للخدمات العمومية "، مجلة الإقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال، م 11، ع 02، (2022)، ص.ص 298-323.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

تكنولوجيا المعلومات، و القائد الرقمي ، مع دور مركزي لهذا الأخير في إتخاذ القرار بسرعة للدفع نحو التغيير.¹

إذن ، فتحديد القيادة أمرا مهما لنجاح التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر ، بحيث لا بد على القادة تحديد ما يتوقعون تحقيقه من خلال هذا التحول وكيف يتم ذلك، و التي على أساسها يتم إنشاء إطار دقيق و رسم إستراتيجية واضحة للتحول الرقمي، لأن القرارات الإستراتيجية تحتاج الى إيجاد نظيرها على المستوى التشغيلي وبمشاركة ثابتة للقادة على جميع المستويات ،بالإضافة الى تكامل و تنسيق الموظفين في القطاع العمومي.²

المطلب الثاني : جهود الجزائر في تطبيق التحول الرقمي للخدمة العمومية

أصبح موضوع التحول الرقمي للخدمات العمومية و تطويرها من المواضيع الهامة حاليا و التي تشغل جل إجتماعات الحكومة، بحيث سعت الجزائر منذ سنوات لمواكبة التطورات الحاصلة في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بهدف عصرنه الإدارة العمومية و تقريب الإدارة من المواطن، وهذا من خلال توفير إطار مؤسسي وإستحداث العديد من التطبيقات والخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات والدوائر الوزارية.

أولا: من الجانب المؤسسي

● الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة (Agence nationale de développement de la numérisation)

تم إنشاء الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة ووضعها حيز التنفيذ بموجب المرسوم الرئاسي 74 بتاريخ 08 ديسمبر 2020، و الذي يحتوي على 32 مادة تخص المهام والصلاحيات وتنظيم وسير الوكالة التي تعد مؤسسة عمومية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي موضوعة تحت وصاية الوزير الأول ، تتولى مهام تصميم عناصر الإستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة وإقتراحها على الحكومة بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات و القطاع الإقتصادي والمجتمع المدني وتكلف أيضا بضمان متابعة تنفيذ هذه الإستراتيجية وتتولى مهام تنسيق أعمال الدوائر الوزارية والمؤسسات

¹ -De Waal B, Outvorst F, & Ravesteyn P, **Digital Leadership: The Objective-Subjective Dichotomy of Technology Revisited**, (12th European conference on management leadership and governance, At Bucharest-Romania-,November 2016), p.53

² -زمورة جمال، بن عيسى ليلي، المرجع سابق، ص. 298-323.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

والهيئات الفاعلة في مجال الرقمنة وإنجاز دراسات إستشرافية بناء على التقارير الدورية المقدمة حول مدى تقدم الأعمال وحصيلة نشاطها في مجال الرقمنة لحساب الوزير الأول وإبداء الرأي في كل إجراء تشريعي أو تنظيمي في هذا المجال لتطويرها وضمان اليقظة التكنولوجية، كما تتولى أيضا مهمة إنجاز كل دراسة خبرة لحساب الحكومة وتقييم مخططات الأعمال والبرامج في مجال الرقمنة وتقييم فعالية الوسائل والإستثمارات العمومية المسخرة في ميدان الرقمنة، إلى جانب إقتراح على الحكومة كل الأعمال الرامية الى تنمية الموارد البشرية والكفاءات الوطنية اللازمة لتطوير الرقمنة.¹

• التجمع الجزائري للناشطين في الرقميات (Groupement algérien des acteurs du numérique)

تم إطلاق التجمع الجزائري للناشطين في الرقميات في جانفي 2020 من قبل مجموعة من الشركات الجزائرية العاملة في المجال الرقمي ، وتطمح إلى جمع عدد كبير من الناشطين في مجال الرقمنة بغض النظر عن حجمهم ومستوى خبرتهم وقطاع تخصصهم وكذا موقعهم الجغرافي ، حيث يرتكز على أربع (04) أهداف أساسية وهي : الإتحاد ، التوسع ، الإشعاع والتحول . ويسعى بدعم من مختلف الناشطين في مجال الرقمنة ، بالتموقع كوسيط بين النظام الايكولوجي الرقمي ومراكز القرار التي من شأنها أن تؤثر في تطورها ، و بإعتبار أن الجزائر تسعى إلى اللحاق بالتأخير التكنولوجي ، مع تركيز خياراتها وتوجهاتها الإستراتيجية على القضايا المحلية ، من الطبيعي أن يعود الأمر إلى هؤلاء الفاعلين أنفسهم لتنظيم هذا التطوير الضروري لتأسيس قاعدة تكنولوجية صلبة وقطاعية ، والتي يجب أن تدعم التحول الرقمي لجميع القطاعات سواء أكانت إقتصادية أو مجتمعية. التجمع الجزائري للناشطين في الرقميات ما هو إلا حلقة وصل بين الجهات الفاعلة الرقمية و صناع القرار كونها المتحدث الرسمي الأول و نافذة على التطور الرقمي البيئي الجزائري بالنسبة للثاني.²

• وزارة الرقمنة و الإحصائيات

تضطلع وزارة الرقمنة والإحصائيات بمهام مختلفة، أهمها التأسيس لأرضية التحول الرقمي وفق منظومة شاملة ومتكاملة، وذلك إنطلاقا من الأهمية التي تكتسبها الرقمنة والإحصائيات، وتخصيص دائرة وزارية قائمة بذاتها من بين ما تتكفل به دراسة الوضعية الحالية للرقمنة وتحديد مستواها بالإدارات ثم تقديم توصيات وتقارير للوزارة الأولى ورسم الخطط المستقبلية . حيث يتضمن الهيكل

¹ - موقع الإذاعة الجزائرية: <https://radioalgerie.dz/news/ar/article/20191211/186783.html> , بتاريخ 2023/04/06 على 12:01.

² -L'histoire de l'association « GAAN » sur: <https://www.gaan.dz/histoire-valeurs> consulté le(06/04/2023) à 03:06.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

التنظيمي للوزارة مديرية عامة للرقمنة تتكون من ثلاث (03) مديريات هي : مديرية النظام البيئي ودعم الإقتصاد الرقمي - مديرية تنسيق ومتابعة الرقمنة - مديرية تكنولوجيات الرقمنة . هذا التوجه نحو التغيير في الهياكل التنظيمية مؤشر إيجابي نحو تحول المدراء التقليديين إلى قادة رقميين يضطلعون بمهام نجاح التحول الرقمي للحكومة عموما وقطاع الخدمة العمومية خصوصا . إن الحديث عن التحول الرقمي يقابله بالضرورة وجود فكرة مقاومة التغيير ما يعني ضرورة وجود مرافقة من طرف مختصين في الرقمنة على مستوى الإدارات العمومية ، والحرص على التحسيس بهذا التحول والتكوين في هذا المجال وتحسين الكفاءات بهذه الهياكل هذا العنصر الأخير يحتاج بالضرورة إلى كفاءات مؤطرة في المجال الرقمي.¹

• سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية

(Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Électroniques)

هي هيئة مستقلة للبريد و الإتصالات الإلكترونية، تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، تم إنشائها في إطار القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 05 أوت سنة 2000، المعدل والمتمم، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، والذي ألغي بالقانون 04-18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والإتصالات الإلكترونية، الذي جدّد إنشاء سلطة ضبط سوقي البريد والإتصالات الإلكترونية في المادة 11 منه، تتكون من مجلس متشكل من سبعة (07) أعضاء من بينهم الرئيس، يعيّنهم رئيس الجمهورية، بناء على إقتراح من الوزير الأول، ومدير عام يعيّنه رئيس الجمهورية. تتولى سلطة الضبط عدة مهام من بينها: السهر على وجود منافسة فعلية ومشروعة في سوقي البريد والإتصالات الإلكترونية بإتخاذ كل التدابير الضرورية لترقية أو إستعادة المنافسة في هاتين السوق، إعداد ونشر التقارير والإحصائيات الموجهة للجمهور المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية بصفة منتظمة ، السهر على حماية حقوق المشتركين في خدمات الاتصالات الإلكترونية ومرتفقي البريد.²

¹ - زمورة جمال، بن عيسى ليلي، المرجع سابق، ص. 298-323.

² - موقع سلطة ضبط البريد و الإتصالات السلكية: <https://www.arpce.dz/ar/about> ، بتاريخ 2023/04/06 على 14:35.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

• السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني¹

نص المشرع الجزائري في المادة 16 من القانون رقم 04/15 المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين على أنه "تنشأ لدى الوزير الأول سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي تسمى السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني وتدعى في صلب النص السلطة".

تتكلف السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني بتحديد السياسة الوطنية للتصديق والتوقيع الإلكترونيين وتضطلع بمهمة ترقية إستعمالها وتطويرهما ، وكذا ضمان دقة وموثوقية إستعمالها، وتتفرع إلى:

- السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني تابعة لوزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.

- السلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني تابعة لسلطة ضبط البريد و المواصلات .

تتولى القيام بعمليات التدقيق على مستوى السلطتين الحكومية والسلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني عن طريق الهيئة الحكومية المكلفة بالتدقيق , كما تتمتع السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني بمجموعة من الإختصاصات ذات الطابع الإستشاري والقمعي والتنظيمي- رفقة السلطتين الحكومية والإقتصادية- من بينها: إستشارتها عند إعداد أي مشروع نص تشريعي أو تنظيمي ذات صلة بالتوقيع أو التصديق الإلكترونيين, لها سلطة إصدار قرارات فردية نافذة تتضمن رخص وإعتمادات وتأهيلات تسمح للمتعاملين الدخول الى مجالي التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية لتأدية خدمة التصديق الإلكتروني. كما حصلت هذه السلطات في الآونة الاخيرة على ختم WebTrust الذي يكرس إعتراف نظيراتها بها على الصعيد الدولي.

ثانيا: من الجانب الخدماتي

تعد الجزائر من بين الدول التي سعت إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ضمن انشطتها الخدمية، بالإننتقال من تقديم الخدمة بالطريقة التقليدية الى تقديمها إلكترونيا عبر أغلب القطاعات الأكثر أهمية عند المواطن، بهدف الإستغلال الأمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة، و كنماذج للخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر نجد:

¹- جبايلي صبرينة، " النظام القانوني للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني"، مجلة العلوم الإنسانية، م 01، ع 48، (ديسمبر 2017)، ص. 487-496.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

• الخدمات العمومية الإلكترونية في قطاع الجماعات المحلية

تعد وزارة الداخلية و الجماعات المحلية من أولى القطاعات التي باشرت في تجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنه المرفق العام بإستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من الحصول على خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ، تنفيذًا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية¹، وفي هذا السياق باشرت السلطات الوصية على إصدار شهادات الميلاد و جوازات السفر و بطاقات التعريف البيومترية عبر المنصات الرقمية ، كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في إقامة بلدية إلكترونية المرتكزة أساسًا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، زيادة على إنشاء بوابة المواطن الإلكتروني التي تضم كافة الخدمات الإدارية و المعاملاتية والتفاعلية ، وجاءت هذه التدابير و الإجراءات مصاحبة للمرسوم التنفيذي الصادر في جويلية 2015 الذي يتضمن إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم لأنها متوفرة على مستوى السجل الوطني للحالة المدنية (الشباك الوحيد الرقمي) التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطلاق عملية التسجيل الإلكتروني للحج عبر كافة بلديات الوطن و استحداث بطاقة رمادية إلكترونية خاصة بالمركبات و اصدار رخصة سياقة بيومترية إلكترونية و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، الطلب الإلكتروني لتسجيل التصريح التأسيسي لجمعيات البلدية و لجان الأحياء ، الطلب عبر الأنترنت لشهادة الكفاءة الخاصة برخصة السياقة لصالح الجالية الجزائرية المقيمة في الخارج، كلها إجراءات ساهمت في تخفيف العبء على المواطنين من حيث التنقل و إستخراج الوثائق و الإنتظار أمام الإدارات العمومية.² ومع مطلع سنة 2021 تم إستحداث منصة رقمية "نشكي" موضوعة تحت تصرف المواطنين و المتعاملين يمكنهم من خلالها توثيق عرائضهم و شكاويهم لدى مختلف مصالح وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، و في نفس الفترة تم إطلاق منصة أخرى "دون تنقل" تتضمن طلب و إستخراج شهادة الميلاد و عقد الزواج ، لكن خلال مدة وجيزة تم إضافة طلب و إستخراج شهادة الوفاة مع تغيير في تسمية المنصة الى " الحال المدنية عن بعد".

¹ - قارطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر (جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016/2017)، ص 79.

² - أمحمد بن عدة ، محمد لكحل و اخرون، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر- التطبيقات الرقمية والمؤشرات العالمية"، مجلة إقتصاديات الأعمال والتجارة، م07، ع01، (2022)، ص. ص 582-597.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

الشكل رقم (03): النموذج الرقمي لمنصة الحالة المدنية عن بعد لطلب شهادة الزواج إلكترونيا

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية
إدارة في تحسين دأكم

Acte de mariage النسخة الرقمية لشهادة الزواج

تسجيل الطلب

تحديد هوية الطالب

رقم بطاقة التعريف أو جواز السفر أو رخصة السياقة البيومترية
CN/ Passeport/ Permis de conduire Bion

الرقم التعريفي الوطني
Numéro Identification National (NIN)

البريد الإلكتروني
exemple@exemple.com

العلاقة الإرتباط بصاحب العقد
المعني

تأثير البريد الإلكتروني
exemple@exemple.com

الهاتف الثقل
Téléphone mobile Algérien

معلومات صاحب الشهادة

لقب الزوج باللاتينية
Prénom

لقب الزوجة باللاتينية
Nom

ولاية الزواج
ولاية الزواج

تاريخ الزواج
تاريخ الزواج

الحالة المدنية من بيتك
إدارة الحالة المدنية

Numéro document biométrique

Numéro d'Identification

المصدر: موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية : <https://etacivil.interieur.gov.dz/ActeMariage/> ،

بتاريخ 2023/03/05 على 21:50

الشكل (04): التطبيق الرقمي لمتابعة طلب جواز السفر البيومتري

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية
الوثائق البيومترية
جواز السفر . بطاقة التعريف و رخصة السياقة

الرئيسية النصوص التشريعية والتنظيمية الإجراءات طلب جواز السفر و بطاقة التعريف Français

متابعة طلب جواز السفر البيومتري

الاستعلام عن الطلب المقدم لجواز السفر البيومتري، يرجى إدخال المعلومات المطلوبة

لقد قمت بإيداع الطلب - : داخل الوطن خارج الوطن

رقم تسجيل الطلب - :

ولاية الإيداع - :

سلطة الإيداع - :

تاريخ الإيداع - : اليوم الشهر السنة

الملف و التحميل
الوثائق المطلوبة
الإستشارة
معايير الصور
تحميل الصورة الرقمية
جواز السفر البيومتري
طلب جواز السفر و أخذ موحد
متابعة طلب جواز السفر
تجديد جواز السفر
بطاقة التعريف البيومترية

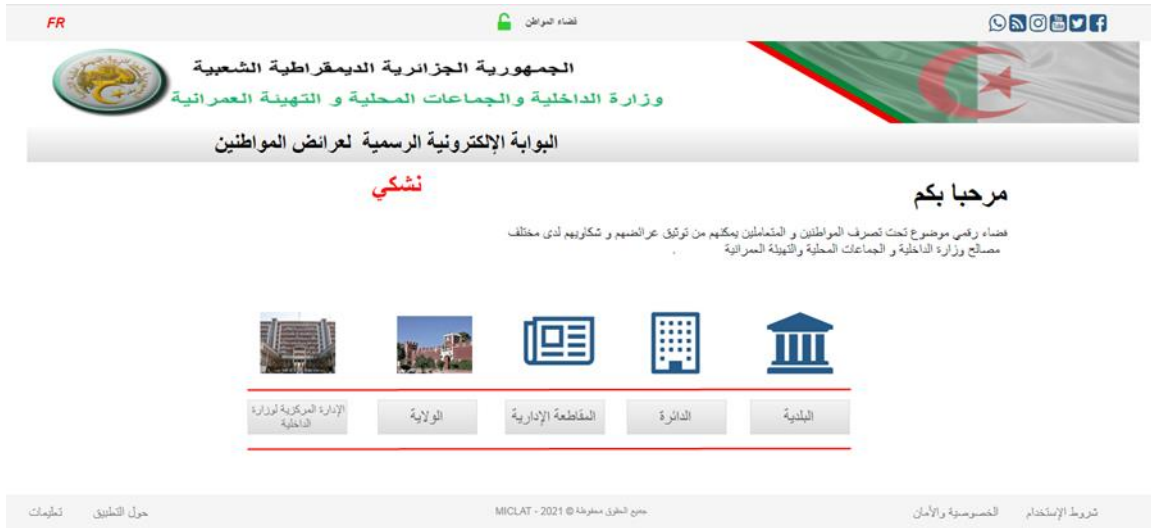
المصدر: موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية :

تاريخ 2023/03/05 على <https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Suivi/Suivi%20demande%20passepor> ،

.22:15

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

الشكل رقم(05): النموذج الرقمي للمنصة الإلكترونية "نشكي"



المصدر: موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية : <https://nechki.interieur.gov.dz/> , بتاريخ 05 /03 /2023 على 22:15.

• الخدمات العمومية الإلكترونية في قطاع العدالة¹

لقد تمكن قطاع العدالة، من قطع أشواط معتبرة في مجال إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال و التحول نحو العالم الرقمي ، إذ تم تجسيد عديد من المشاريع بغية الوصول الى عدالة عصرية بالمعايير الدولية، لاسيما في مجال تسهيل اللجوء الى القضاء لكافة شرائح المجتمع تبسيط و تحسين الاجراءات القضائية، ترقية أساليب التسيير القضائي و الإداري و كذا توفير وتطوير الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطن و المتقاضي و مساعدتي العدالة ، إذ سمحت الجهود المبذولة في هذا المجال بإنجاز و تطوير شبكة إتصال داخلي خاصة بقطاع العدالة تربط الإدارة المركزية بكافة الجهات القضائية و المؤسسات العقابية، و كذا الهيئات تحت الوصاية بواسطة الألياف البصرية ، و التي تعد بمثابة بنية تحتية و قاعدة مادية ضرورية لإستغلال مختلف الأنظمة المعلوماتية المطورة من طرف كفاءات القطاع.

أبرز الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع العدالة ما يلي:

-الإطلاع على منطوق الأحكام أو القرارات الخاصة بالمواطنين عبر نافذة: " مأل قضيتك " .

¹- مخلفي محمد امين ، بن حجار ميلود العربي، " مبادرات الحكومة الجزائرية في حوكمة الخدمات الإلكترونية : دراسة تحليلية"، مجلة الحوار المتوسطي، 12، ع01،(أفريل 2021)، ص. ص 316-342.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

- إستخراج صحيفة السوابق القضائية (رقم 03) عن طريق الأنترنت.
- إستخراج شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الأنترنت.
- سحب المحامين النسخ العادية للأحكام و القرارات والأوامر و المحررات القضائية إلكترونيا.
- التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية الموجودة على مستوى الممثلات الدبلوماسية و القنصلية، لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج.
- خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية عبر الأنترنت.
- البطاقة المهنية البيومترية لقطاع العدالة.
- توجيه الإستدعاءات أو الإخبارات للخصوم إلكترونيا، عوض إرسالها بالطرق التقليدية و التي غالبا ما يصل الإستدعاء خارج الأجل الممنوحة.
- تقديم الطعون الجزائرية أو المدنية أمام المجلس القضائي¹.
- إمكانية تسجيل شكاوى و تتبع مال القضايا عبر منصة" النيابة الإلكترونية" .
- إمكانية تقديم إنطباعات و إنشغالات حول مرافق قطاع العدالة عبر فضاء " إنشغالاتك".
- إتاحة تقديم إقتراحات بخصوص تحسين نوعية خدمات القطاع عبر فضاء " إقتراح".
- إنشاء أرضية التكوين عن بعد.

¹- نافع زينب، شعيباني مجيد، " الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الالكترونية"، مجلة أبحاث الاقتصادية والادارية، م01، ع04، (2020)، ص. ص 123-142.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

الشكل رقم(06): النموذج الرقمي للمنصة الإلكترونية" النيابة الإلكترونية "



المصدر: موقع وزارة العدل: <https://e-nyaba.mjustice.dz/choix.php le 06/03/2023> ، بتاريخ 2023/03/06

على 16:02.

و في نفس الإطار ، تم إطلاق البوابة الحكومية للخدمات العمومية " بوابتك " في شهر ديسمبر من سنة 2022، تضم أزيد من 300 خدمة عمومية مرقمنة تابعة لـ 29 قطاعا وزاريا، أين تعد حسب تصريح الوزير الأول "عبد الرحمن هادف" خطوة هامة على درب تجسيد برنامج السيد رئيس الجمهورية "عبد المجيد تبون" الذي إلتزم في تعهده رقم 25 بتحقيق التحول الرقمي في الجزائر و تعميم إستعمال التكنولوجيات الإعلام و الإتصال خاصة في الإدارات و المرافق الحكومية من أجل تقديم خدمات عمومية نوعية و متاحة للجميع بصفة أنية.¹

¹ - المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري، على الرابط: <https://www.youtube.com/watch?v=U0FrKyllJtg> ، بتاريخ 2023/03/07 على 11:25.

الفصل الثاني: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية

الشكل رقم (07): النموذج الرقمي للمنصة الإلكترونية "البوابة الحكومية للخدمات العمومية -بوابتك-"



خدمات عمومية



المصدر: <https://bawabatic.dz> , بتاريخ 2023/03/07 على 18:30.

وكمثال آخر حول مسعى الحكومة في تحقيق التحول الرقمي لجل القطاعات، أمر الرئيس السيد "عبد المجيد تبون" خلال إجتماع الوزراء يوم الأحد 02 أفريل 2023 برقمنة مصالح أملاك الدولة و الضرائب و الجمارك بهدف التحديد الدقيق لأملاك الدولة و أملاك الأفراد، كما دع الى تأسيس بنك معلومات جزائري من قبل وزارة المالية لتسهيل مهام مختلف مصالح الدولة و أداء واجبها إتجاه المواطنين, في ظرف 06 أشهر على أقصى تقدير.¹

¹ - وكالة الأنباء الجزائرية، على الرابط : <https://www.youtube.com/@APSDZALGERIEPRESSESERVICE> ، بتاريخ 2023/04/05 على 03:25.

خاتمة الفصل

تناولنا في هذا الفصل مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية الجزائرية إنطلاقا من تحليل واقع التحول الرقمي في الجزائر، والتي بدأت ملامحه مع إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الذي يهدف الى تحسين الخدمة العمومية من خلال من خلال إدراج التكنولوجيات الحديثة في كافة المرافق العمومية ، و نظرا لضعف التخطيط و الإعداد الأولي للمشروع لم تتجسد أهدافه في الأجل المحددة و سيرورة العمل عليه تسيير ببطئ.

و في نفس الإطار كثفت الحكومة الجزائرية جهودها في تطوير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لكونه القاعدة الأساسية التي يرتكز عليها قطاع الرقمنة، لتتصادم في المقابل خلال عملية التحول الرقمي بالعديد من الصعوبات التي مست مختلف المستويات. حيث أن الهجمات الإلكترونية والإختراقات المستمرة للمواقع الحكومية تفسر لنا غياب ثقة المواطنين و عزوفهم في إستخدام التكنولوجيات الرقمية في ظل هشاشة النظام الرجعي للأمن السيبراني في الجزائر.

و في هذا المنحى فتطبيق التحول الرقمي لكافة الخدمات الحكومية من شأنه أن يساهم في التقليل من البيروقراطية و الحد من الفساد الذي يكتسي جل الإدارات الجزائرية، ما يتطلب في المقابل من وجود قائد رقمي يتمتع بإتخاذ القرارات السريعة و الصحيحة يقوم برسم إستراتيجية التحول الرقمي وفق أسس صحيحة يقابلها نظيرها على المستوى التشغيلي و بمشاركة كافة قادة القطاعات في العملية، فالإطار المؤسسي و التحويل الفعلي للخدمات في أغلب القطاعات يبرر جهود الدولة في تحقيق التحول الرقمي للأنشطة الخدمية.

الفصل الثالث

قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني
التحول الرقمي للخدمة العمومية في
الجزائر

مقدمة الفصل

خصص هذا الفصل لدراسة قطاع البريد كأحد القطاعات المارة بمسار التحول الرقمي في إطار تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، بإطلاقه لعدة خدمات إلكترونية تهدف الى تسهيل وتحسين الخدمات المالية المقدمة، والتي من أهمها خدمة الدفع الإلكتروني.

فلمعرفة واقع الدفع الإلكتروني بقطاع البريد تم إجراء تريض ميداني بالمؤسسة المركزية لبريد الجزائر، والذي أتاح لنا الحصول على كل الإحصائيات المتعلقة بعمليات الدفع الإلكتروني بقطاع البريد عبر مختلف وسائله خلال الفترة ما بين 2019 و 2022 و الإستراتيجية المعتمدة حاليا في تطوير الدفع الإلكتروني بالقطاع، حيث قمنا بمقابلة رئيسة قسم اليقظة الإستراتيجية السيدة (م. ل)، السيد (ب . ع) مهندس في الإعلام الآلي بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية .

قسم هذا الفصل إلى مبحثين؛ الأول للتعرف على المؤسسة محل الدراسة (بريد الجزائر)، مهامها، نشاطاتها، وأهم الاهداف المرجوة للمؤسسة.

أما المبحث الثاني، فتم التطرق فيه إلى مفهوم الدفع الإلكتروني بصفة عامة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني لقطاع البريد، وكذلك أهداف إستراتيجية الدفع الإلكتروني (2023-2025)، بتحليل المعطيات المقدمة و المقابلات التي تم إجرائها مع بعض من الطاقم الإداري للمديرية، وصولا إلى مكانة الدفع الإلكتروني لقطاع البريد ضمن نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كمطلب أخير.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

يحتل قطاع البريد والاتصالات مكانة مهمة في المجال الإقتصادي والإجتماعي، حيث شهد عدة إصلاحات أسفرت عن إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري من شأنها أن تسمح ببناء دولة حديثة وتوفير للخدمات الإجتماعية المختلفة تحت تسمية "بريد الجزائر".

أين سنتناول في هذا المبحث لكل من التعريف بمؤسسة بريد الجزائر كمطلب أول، مهام ونشاطات بريد الجزائر كمطلب ثاني، وصولاً للأهداف التي تسعى بريد الجزائر لتحقيقها كمطلب ثالث.

المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر

خلال الإستعمار الفرنسي، كانت مهمة مكتب البريد هي الحفاظ على الإرتباط بالعاصمة من خلال إستلام الحوالات والشيكات البريدية، والإشتراكات في الصحف، وبيع الطوابع، وإيداع الأموال في بنك التوفير، ودفع المعاشات التقاعدية، رواتب المعلمين وموظفي البلدية وكذلك الإدارات العامة.

كان البريد في الحقبة الإستعمارية يعرف بالفرنسية بتسمية (Les Postes, télégraphes et téléphones) نسبة إلى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد"، "التلغراف" و"الهاتف" وهي التسمية التي إستمرّ إعتماؤها حتى بعد الإستقلال في سنة 1962، وبعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة الكبيرة تمّ تسجيل شغور و فراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد ببلادنا، الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين إلى بذل قصارى جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان إستمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق الـ (800) مكتب بريد، وجاء إصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجلّ التاريخي للجزائر.

بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC)، تم إنشائها بموجب المرسوم التنفيذي 43/02 المؤرخ في 14 جانفي 2002¹، المتمم للقانون 03-2000 والذي جاء لإعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات و الذي أسندت بموجبه لمؤسسة بريد الجزائر مهمة تسيير الخدمات البريدية(خدمة البريد والطرود و خدمة البريد السريع) و المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبايبك البنكية الآلية

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 04، الصادر بتاريخ 16 يناير 2002، المرسوم التنفيذي رقم 43-02، المتضمن إنشاء " بريد الجزائر"، مؤرخ في 14 يناير 2002، ص 02.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال) وتطورها في كامل أنحاء التراب الوطني ، لكن الإنطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003، أين جمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنة القاعدية والمتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية¹.

هذا و وضعت المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تحت وصاية وزارة البريد والإتصالات السلوكية واللاسلكية و التكنولوجيا و الرقمنة، يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير (ة) المكلف (ة) بالبريد أو ممثل (ة) عنه (ها)، و يسيّرهما مدير عام، معيّن بموجب مرسوم رئاسي. وهي تحظى بالصفة الاعتبارية وبالاستقلالية المالية وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى.

محددة بقرار وزاري مؤرخ في 21 جانفي 2010 و مؤطرة من قبل لجنتين (02) تنفيذية وتجارية وكذا مكلفة بالتسويق، هذا على مستوى ثلاث أصعدة (مركزي، جهوي، ومحلي).

1/ على الصعيد المركزي:

تتكون المديرية المركزية لبريد الجزائر على ثلاث اقسام للمهن:

- الشبكة ومهن البريد،
- النقدية و الخدمات المالية البريدية،
- البريد و الطرود.

وعلى 12 من مديريات الدعم المركزية :

- الإعلام الآلي وأمن الشبكات،
- الممتلكات العقارية والوسائل العامة،
- مديرية المالية و المحاسبة،
- الموارد البشرية،
- التكوين و التحسين،

¹ - نبذة تاريخية عن مؤسسة بريد الجزائر، وثيقة مقدمة من المديرية المركزية لبريد الجزائر خلال التريص الميداني"، في 14 فيفري 2023.

- الإستراتيجية، التنظيم ومراقبة التسيير.
- الهياكل البريدية و المباني.
- المفتشية المركزية.
- التدقيق و الرقابة الداخلية.
- مديرية الاتصال
- المعيارية و النوعية.
- الطوابع البريدية و الطوابعية.

2/ على الصعيد الجهوي:

- 13 مفتشية جهوية
- 08 مراكز مالية جهوية.
- 08 مراكز جهوية للمحاسبة .

3/ على الصعيد الولائي :

على المستوى المحلي، توضع مكاتب البريد جغرافيا تحت وصاية "مديرية وحدة بريدية" ولائية. و وحدها ولاية الجزائر، بموجب مكانتها كعاصمة للبلاد، تحوز على ثلاث مديريات موزعة على ثلاثة مناطق: شرق، وسط، وغرب , أما عدد مديريات الوحدات البريدية الولائية فأحصيت ب 50 مديرية ولائية.¹

¹ - موقع بريد الجزائر " Algérie poste " : <https://www.poste.dz/page/presentation> ، يوم 2023/04/11 على 45:11.

المطلب الثاني: مهام ونشاطات مؤسسة بريد الجزائر¹

"بريد الجزائر" هي المسؤولة على كامل التراب الوطني عن تنفيذ السياسة الوطنية لتطوير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية من خلال التّكفّل بنشاطات تسيير الخدمات، وكذا تجديد وتنمية الهياكل المنوطة بها، وهي مكلفة بأداء المهام التالية:

- تشغيل أنشطة الاستغلال في ظلّ ترتيبات الحصرية المنصوص عليها في المادة 63 من القانون رقم 03-2000 من 5 جمادى الأولى ، 1421 الموافق لـ 5 أغسطس 2000²، لخدمة البريد في جميع أشكاله ، في العلاقات المحلية والدولية .
 - إنشاء وتشكيل كل خدمة ذات صلة مع ممارسة أنشطتها في مجالات البريد والطرود البريدية، والخدمات المالية البريدية بما في ذلك صندوق التوفير.
 - إدارة أي خدمة أخرى من الخدمات، أي الدولة تحدد قائمة تأخذ بعين الإعتبار إحتياجات الخزينة العامة لأداء مهامها وفقا للمادة 115 من القانون رقم 03-2000 من 5 جمادى الأولى 1421 المذكور الموافق 5 أغسطس 2000³.
 - تطبيق الوسائل اللازمة لضمان التشغيل، الصيانة ، وسير عمليات البنية التحتية المسؤولة عنها.
 - إعداد خطط رئيسية لتطوير البنية التحتية لضمان مجال نشاطها.
- أما بخصوص الأنشطة الرئيسية لبريد الجزائر فتتمثل في:
- إدارة خدمات الشريك "بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (Caisse nationale d'épargne et de prévoyance) من خلال خدمة التوفير البريدي.
 - خدمة البريد السريع التابعة لفرعه EMS؛ هي خدمة تتضمن جمع وإرسال وتوزيع المراسلات أو المستندات أو البضائع في غضون فترة زمنية قصيرة. بحيث يضمن بريد الجزائر لعملائه تغليفاً مناسباً و آمناً لجميع شحنات EMS.
 - جمع الطوابع؛ فهو المجال الذي يتمتع فيه بريد الجزائر بسمعة عالمية، اين يقوم ب:
 - إصدار الطوابع البريدية وأي علامة بريدية أخرى وقيمة الوصي البريدي.

¹ - مهام ونشاطات بريد، " وثيقة مقدمة من المديرية المركزية لبريد الجزائر خلال التريص الميداني " ، في 16 فيفري 2023.

² -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد48، الصادر بتاريخ 06 أغسطس 2000، القانون 03-2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية والاسلكية، المؤرخ في 05 اغسطس 2000، ص 14.

³ - المرجع نفسه، ص 20.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

- الأنشطة التي تندرج في إطار نظام الحصرية لبريد الرسائل التي لا يتجاوز وزنها على التوالي: 250 غرامًا في عام 2006 و50 غرامًا في عام 2008، (المرسوم 397/04 المؤرخ 06 ديسمبر 2004¹) وفي مجال الخدمات المالية البريدية.

كما يقدم خدمات أخرى ك:

- جمع التبرعات لصالح المديرية العامة للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.
- جمع التبرعات من خلال خدمة الشيكات البريدية.
- إصدار الحوالات البريدية ودفعها.
- تخصيص الأجور.
- دفع المنح الجزافية وتعويضات المنفعة العامة نيابة عن وزارة العمل والضمان الإجتماعي،
- بيع قسيمات السيارات.
- السحب والدفع على حسابات CCP و حسابات CNEP .
- السحب والدفع و تسديد الفواتير عن بعد لحاملي البطاقة الذهبية .
- التحويل الإلكتروني للأموال.
- دفع المعاشات.

¹- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد79، الصادر بتاريخ 08 ديسمبر 2004، المرسوم التنفيذي رقم 397-04، المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 418-01، المؤرخ في 20 ديسمبر 2004، المتعلق بنظام الإستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد وكل أدائه، الموافق 06 ديسمبر 2004، ص 01.

المطلب الثالث: أهداف مؤسسة بريد الجزائر

تعتمد إستراتيجية بريد الجزائر لتحسين نظام التسيير حول مجموعة من النشاطات التي ترتبط مبدئيا حول ستة أهداف على الجانب التشغيلي والتنظيمي والمتمثلة في:¹

• تقييم وتطوير الموارد البشرية والكفاءات

ان تعزيز البنية التحتية وتحديث أنشطتها من خلال الإستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات، يجب ان تكون مصحوبة بتدابير جوهريّة من حيث التدريب والتطور من قدرات البشرية، لتعميم إستخدام التقنيات المعلومات والاتصالات، وضمان ملكيتهم على جميع مستويات وعلى هذا النحو فإن الإجراءات الرئيسة مسجلة كما يلي:

-ضمان التطور المستمر لقدرات ومهارات راس المال البشري المقدر ب 28641 عامل من خلال البرنامج التدريبي الذي يواكب تطور القطاع.

-إنشاء قاعدة بيانات (مناظرات/تدريبات).

- تحديث ونشر البرامج التدريبية من خلال التعليم الإلكتروني لبريد الجزائر.

أيضا كجزء من تنفيذ الخطة الوطنية للشباب (2020-2024)، سيتم تنظيم يوميات (مناظرات/تدريبات). حول مستقبل التكنولوجيا المالية، والدفع الإلكتروني والخدمات اللوجستية لصالح رواد الأعمال الشباب وأي موضوع آخر يتم وفقا لنفس السياق.

• تحسين نوعية الخدمات

تهدف هذه الإستراتيجية إلى القيام بأعمال تحسن تقديم الخدمات وظروف الإستقبال للعملاء على مستوى مكاتب البريد، بالإضافة الى الإبداعات وإفتتاح مكاتب بريد جديدة، حيث يخطط بريد الجزائر إلى نشر حل لإدارة قائمة الإنتظار في مكاتب البريد، الذي يؤدي بدوره الى تعزيز رعاية العملاء بشكل أفضل.

وفيما يتعلق بعملية التحديث والتحسين لخدمة البريد والطرود، والذي يمثل النشاط الأساسي لمكتب البريد، هي أيضا ضمن خطط تحديث الخدمات البريدية وتحسين جودة الخدمات.

¹ - "أهداف بريد الجزائر"، وثيقة مقدمة من المديرية المركزية لبريد الجزائر خلال التبرص الميداني، في 16 فيفري 2023.

• تطوير الشبكة البريدية

كجزء من الحفاظ على إلتزام الدولة بتزويد السكان المعنيين بخدمة شاملة لمكتب البريد من خلال توفير خدمات بريدية ومالية عالية الجودة في جميع أنحاء الإقليم، سيواصل البريد الجزائري عملية تكثيف وتطوير شبكته البريدية.

• تحديث وترقية الخدمات

يهدف إضفاء طابع ديمقراطي للوصول الى خدمة بريدية حديثة ينخرط البريد الجزائري في عملية تحديث أنشطته لاسيما في مجال التجارة الإلكترونية وذلك من خلال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الضخمة.

يتميز هذا التحديث بأتوماتيكية المعلومات الهائلة، وقبل كل شيء تطوير الخدمات عبر الأنترنت و الوصول عن بعد عن طريق إستخدام تطبيقات الهاتف المحمول (بريدي نت، بريدي موب).

• تنوع الموارد

تتمثل إستراتيجية بريد الجزائر لتسريع وتطوير وتنوع أنشطتها، من خلال نشر عروض جديدة وخدمات مبتكرة حول التجارة الإلكترونية واللوجستيات الحضرية والمساهمة في تحديث الخدمات المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية.

• الترويج لرسالة الخدمة العامة الإجتماعية

تعتمد بريد الجزائر ضمن إستراتيجيتها مبدأ أنها كانت ولازالت وفيه لقيمها وإلتزامها لتقديم خدمة عامة جيدة تضمن راحة ورفاهية المواطن.

المبحث الثاني: الدفع الإلكتروني أحد مخرجات تطبيق التحول الرقمي للخدمة العمومية بقطاع البريد

في هذا المبحث سنتعرف على الدفع الإلكتروني كمفهوم بصفة عامة و الدفع الإلكتروني بمؤسسة بريد الجزائر بصفة خاصة، بعرض و تحليل المقابلات و الإحصائيات التي تم الحصول عليها من خلال التريص الميداني، لتبيان واقع وسائل الدفع الإلكتروني بقطاع البريد في الفترة ما بين 2019 و 2022 و آفاقه لسنة 2025، و كمطلب أخير تم التطرق لأهمية قطاع البريد في رفع مؤشرات الدفع الإلكتروني في الجزائر.

المطلب الأول: ماهية الدفع الإلكتروني

يعرف نظام الدفع الإلكتروني على أنه: " أداة لتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية حيث تسهل عملية التبادل بأقل التكاليف وبطريقة سريعة وآمنة".¹

كما يعرف أيضا على أنه: " عملية تحويل أموال،، التي هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي بإستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات".²

أما حسب الدكتور " عبد الله الداس " فإن الدفع الإلكتروني: " يشمل جميع المعاملات المالية التي تتم بإستخدام الأجهزة الإلكترونية، مثل أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية".³ أما المشرع الجزائري في الفقرة 05 من المادة 06 من قانون التجارة الإلكترونية 18-05⁴ فعرفه على أنه: " كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية"، فبناء على هذا التعريف قد صرح المشرع بإمكانية إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية لتحويل الأموال.⁵

¹ - ميمون نسرين، فريد بن طالبي، " نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، واقعه وأثره على الإقتصاد الوطني"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، م 10، ع 01، (جوان 2021)، ص. ص. 110-128.

² - قديح أيمن، الدفع الإلكتروني من يحميه؟. مقال منشور على: <http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=4904> ، بتاريخ 2023/04/27 على 20:32.

³ -Abdullah Aldaas, " A study on electronic payments and economic growth : Global evidences", **Accounting**, v07,(01/02/2021),pp.409-414.

⁴ - القانون 18-05، المرجع السابق، ص 06.

⁵ - مصفح فاطمة، ايت علي زينة، " مفهوم الدفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع الإلكتروني"، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، م 11، ع 02، (2022)، ص. ص. 222-239.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

وإنطلاقا من التعاريف السابقة يمكن تعريف الدفع الإلكتروني على أنه: عملية تحويل المبالغ المالية باستخدام الوسائل الإلكترونية، بحيث تساهم في تسهيل وتسهيل العملية التجارية وزيادة الأمان والتحكم في العمليات المالية، وتقليل تكاليف العمليات المرتبطة بالتعاملات النقدية، كما أنها تتيح للعملاء القدرة على الدفع في أي وقت ومن أي مكان .

المطلب الثاني: الدفع الإلكتروني لقطاع البريد- بين واقع وسائله و المأمول به-

تعد سنة 2017 هي سنة دخول خدمة الدفع الإلكتروني لقطاع البريد حيز التنفيذ، أين رافقتها إصدار بطاقة مغناطيسية تحت تسمية " البطاقة الذهبية"، مطابقة لمعيار الأمان الدولي Europay Mastercard Visa (يورو باد-ماستر كارد- فيزا) ، حاملة للرسم البياني لبريد الجزائر. بحيث عمل قطاع البريد على تعميمها في كل التراب الوطني بهدف تقديم خدمات مالية نوعية ترتقي بمستوى تطلعات المواطنين، وهذا بتسهيل عملية طلبها سواء بشطب خانة "إستصدار بطاقة رقمية نقدية" في الاستمارة الخاصة بفتح حساي بريدي جاري على مستوى المكتب البريدي او إلكترونيا عبر الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر: [/http://edcarte.poste.dz](http://edcarte.poste.dz) .

وفي هذا السياق، شهدت عدد البطاقات الذهبية في السنوات الاخيرة تطورا ملحوظا و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول(11): تطور عدد البطاقات الذهبية في الفترة بين 2019 و2022

السنوات	2019	2020	2021	2022
عدد البطاقات الذهبية	5864502	7410611	9210079	9800000

المصدر: إعداد الطالبة بإعتماد إحصائيات مقدمة من قسم النقدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر

أولا: واقع وسائل الدفع الإلكتروني لقطاع البريد

تعتبر البطاقة الذهبية البطاقة الرسمية والمعتمدة في جل التعاملات المالية الإلكترونية للقطاع، أين يختلف إستعمالها من وسيلة دفع لأخرى. في المقابل أيضا تتعدد آليات الدفع الإلكتروني بقطاع البريد.

1/ الدفع الإلكتروني عبر التطبيقين بريدي موب "Mob" و بريدي ويب "Web":

أ- بريدي موب :

هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تضع تحت تصرف الزبائن الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالي فهي تساهم في تحسين الإستخدام الأكفأ للوقت، والتسيير الأحسن للحساب البريدي الجاري و المعاملات المالية. يتم تحميله عبر قوقل بلاي (Google play) أو ابل ستو (store Apple) و بإتباع خطوات التسجيل.¹

فللاستفادة من خدمات بريدي موب لابد من توفر مجموعة من الشروط:

- أن يكون للزبون حساب بريدي جاري.

- أن يكون الزبون مستفيد من البطاقة الذهبية وتكون صالحة للإستعمال.

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

- أن يمتلك مستعمل التطبيق هاتف ذكي بنظام الأندرويد .

- أن تتوفر في الهاتف شبكة الأنترنت و أن يكون الهاتف الذكي مزودا بكاميرا لكي يتم قراءة رمز الاستجابة السريع

لقد كانت بداية الخدمة الرقمية "بريدي موب" سنة 2018 ،مقدمة عدد محدود من العمليات

المالية الخاصة بالحسابات البريدية على غرار:

- الإطلاع على الحساب البريدي الجاري.

- تسيير البطاقة الذهبية .

- التحويل من حساب الى حساب آخر.

- تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالموزع الألي.

- تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالمكتب البريدي.

- إعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها بطلب من الزبون.

¹- موقع بريد الجزائر: <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb> ، بتاريخ (2023/04/17)، على 13:26.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

- الحصول على كشف مصغر خاص بالعمليات العشر الأخيرة التي تم إجرائها بإستخدام بطاقة الذهبية.
- حفظ عمليات التحويل كنماذج حتى يتسنى إستعمالها لاحقا.

الشكل (08): الصيغة الرقمية الأولية لتطبيق بريدي موب



المصدر: <https://2u.pw/VzzD9g>، تاريخ 2023/04/17، على 22:30.

خلال سنة 2020، تم إدراج خدمة "بريدي باي" Baridi Pey ضمن خدمات التطبيق، فهي عبارة عن وسيلة دفع جديدة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد. وهي التقنية المعروفة بإسم كيو.ار. كود أي بمعنى (رمز الإجابة السريع)، فهذا النوع من طرق الدفع يتم إجراؤه دون أي إتصال، أي (بدون بطاقة الذهبية وبدون سيولة) عن طريق عملية مسح ضوئي إنطلاقا من تطبيق " بريدي موب" ليتم بعدها منح رمز الإجابة السريع للتاجر أو يتولد بموجب إجراء المعاملة المالية، وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر بكل أمان وفي وقت فوري.¹

كما أضيفت خدمات جديدة مثل:

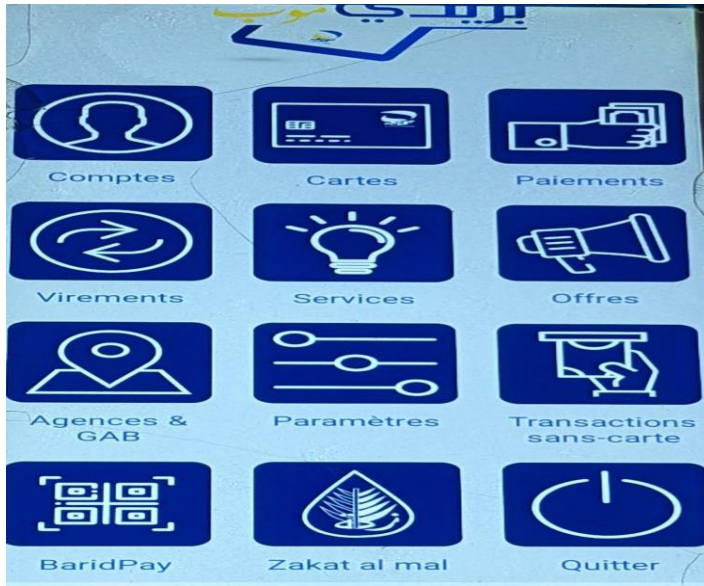
-خدمة تعبئة رصيد الهاتف النقال (موبيليس، جيزي، أوريدو).

¹- موقع بريد الجزائر: https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro، بتاريخ (2023/04/17)، على 23:00.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

- خدمة تعبئة رصيد الأنترنت و دفع فواتير الهاتف الثابت.
 - خدمة سحب المبالغ المالية من الصراف الآلي دون إظهار البطاقة الذهبية " cardless "(2021).
 - دفع زكاة المال بطريقة إلكترونية بواسطة رمز الاستجابة السريع.
 - تسديد فواتير "سيال" (ديسمبر 2022).
- و أصبحت الصفحة الرئيسية للتطبيق بالشكل التالي:

الشكل (09):الصيغة الرقمية الحديثة لتطبيق بريدي موب



و بعد سنتين من إطلاق خدمة بريدي موب التي كانت مقتصرة على نسخة الهاتف الذكي ومتوفر على أجهزة أندرويد فقط (Android) قامت بريد الجزائر بتحديث جديد له وأضافت نسخة لنظام IOS الخاص بالApple ونسخة الويب للتطبيق تحت تسمية " بريدي ويب".

ب- تطبيق بريدي ويب :

يسمح لزبائن بريد الجزائر الإستفادة من باقة متنوعة من الخدمات المالية البريدية عبر البوابة الإلكترونية www.poste.dz ، تسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة فائقة وفي أي وقت 7 أيام/7، و 24 ساعة/24.

يقدم التطبيق جملة من الخدمات لزبائن بريد الجزائر الحاملين فقط للبطاقة الذهبية، وذلك عبر إتباع المراحل التالية :

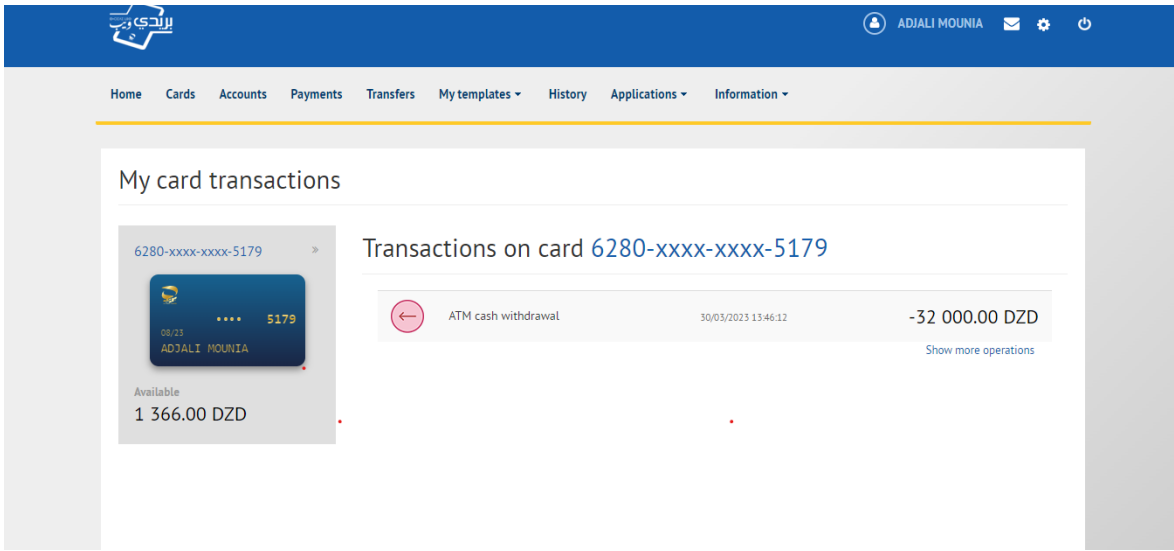
الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

-إذا سبق الإشتراك في التطبيق الهاتفي بريدي موب، لن يكون على المستعمل سوى إدخال إسم المستخدم وكلمة السر الخاصين به للإستفادة من خدمات بريدي ويب وذلك من خلال موقع بريد الجزائر [www.poste.dz](https://baridiweb.poste.dz) على الرابط [: https://baridiweb.poste.dz](https://baridiweb.poste.dz)

-أما في حال عدم الإشتراك بعد في خدمة بريدي موب، على المستعمل بإتباع خطوات التسجيل على الرابط https://edcarte.poste.dz/adhesion_mobile.php من أجل الإشتراك في خدمة بريدي ويب، فبمجرد إستكمال عملية التسجيل، تصل رسالة نصية قصيرة تؤكد الإشتراك في الخدمة، وبداية الإستفادة من جميع الخدمات المتاحة عبر بريدي ويب عبر إدخال إسم المستخدم وكلمة السر.

حيث أن نسخة الويب لا تختلف كثيرا عن التطبيق، فهي توفر تقريبا نفس مزايا التطبيق من إطلاع على الرصيد، تحول من حساب إلى حساب، تعبئة رصيد الهاتف النقال (موبيليس، جيزي، اوريدو) ، رصيد الانترنت وتسديد فواتير الهاتف... الخ.¹

الشكل (10): النموذج الرقمي لتطبيق بريدي ويب "web"

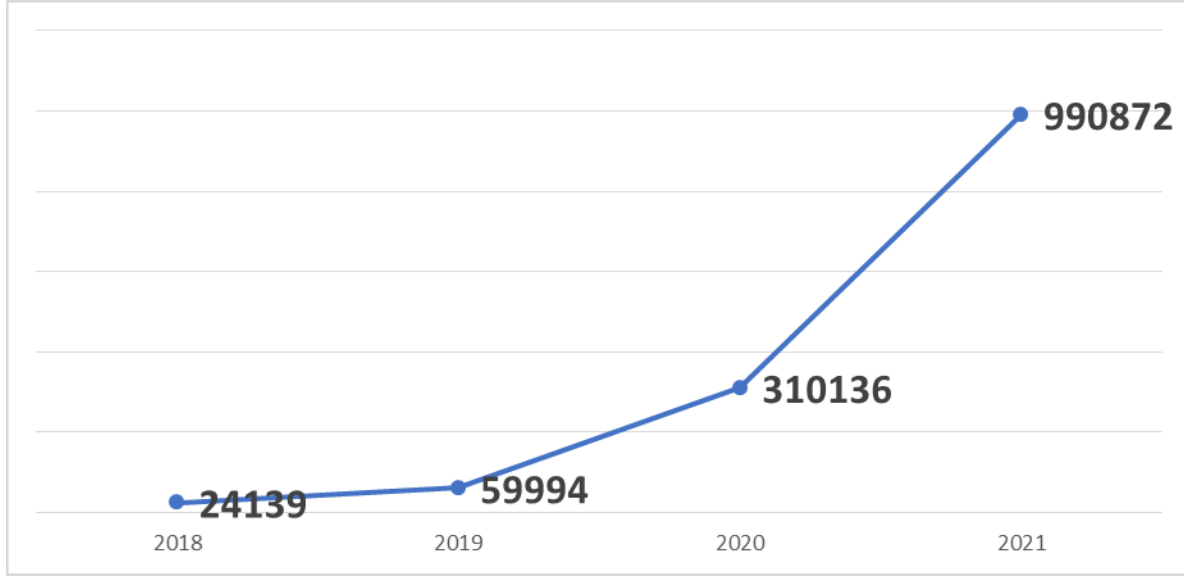


المصدر: <https://baridiweb.poste.dz/rb/web/pages/home.xhtml> بتاريخ 2023/04/18 على 01:22.

يعد تطبيق بريدي موب بصيغة الهاتف أو الحاسوب "ويب" من أكثر التطبيقات البنكية تحميلا في الجزائر، حيث شهدا إرتفاعا في عدد المستخدمين منذ إطلاقهما والشكل التالي يوضح ذلك:

¹ - موقع بريد الجزائر: https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro بتاريخ (2023/04/18)، على 15:45.

الشكل (11): تطور عدد مستخدمي تطبيق " بريدي موب و ويب " من سنة 2018 إلى 2021



المصدر: اعداد الطالبة إنطلاقا من الإحصائيات المقدمة من قسم النقدية بالمؤسسة المركزية لبريد الجزائر

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه، أن عدد مستخدمي تطبيق " بريدي موب و ويب " عرف تطورا ملحوظا خلال الفترة ما بين 2018 و 2022 ، خاصة سنة 2021 أين إرتفع بما يقارب 680739 مستخدم مقارنة بسنة 2020 و ما يفسر ذلك هو إطلاق تطبيق بريدي ويب و إضافة خدمات مالية جديدة على تطبيق بريدي موب مثل خدمة بريدي باي في أواخر سنة 2020 و خدمة تعبئة رصيد الهاتف النقال عبر كل المتعاملين. ما جعل تطبيق " بريدي موب و ويب " محل إستقطاب للمواطنين كونها تسهل الخدمات المالية في ظل الوضع الصحي الصعب في تلك الأونة "covid-19".

و في نفس الإطار، سوف ندرس عدد عمليات الدفع عبر تطبيق " بريدي موب و يب " لكل من خدمتي الدفع (بريدي باي و خدمة تعبئة الرصيد) خلال الفترة بين سنة 2020 الى 2022.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

الجدول (12): عدد عمليات الدفع الإلكتروني عبر تطبيق " بريدي موب ويب " خلال الفترة ما بين سنة 2020 إلى 2022.

السنوات	2020	2021	2022
عدد العمليات			
خدمة بريدي باي (pay)	161	1236	978
خدمة تعبئة الرصيد	22375	5991451	19343269

المصدر: إعداد الطالبة بإعتماد إحصائيات مقدمة من قسم النقدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر

نلاحظ من خلال الجدول (02) الموضح لعدد عمليات الدفع الإلكتروني عبر تطبيق " بريدي موب ويب " خلال الفترة بين سنة 2020 إلى 2022 ، أن عدد عمليات الدفع لخدمة " بريدي باي " عرفت تذبذبا ملحوظا حيث أنها إنخفضت سنة 2022 بنسبة 20.87% مقارنة بسنة 2021 وهذا بعد إصدار تعليمية حكومية في أواخر سنة 2021 تقتضي بتجميد فتح الحسابات التجارية و إصدار أجهزة الدفع الإلكتروني في المناطق الشمالية و ترك المجال فقط لمناطق الجنوب¹.

أما فيما يخص خدمة تعبئة الرصيد، فقد شهدت تطورا منذ سنة 2020 إلى سنة 2022 أين إرتفع عدد العمليات سنة 2022 ب 13351818 مليون عملية مقارنة بسنة 2021 ، أين أضيفت خدمة تعبئة إشترك الأنترنيت و دفع فواتير الهاتف الثابت في شهر ماي 2022.

2/- الدفع الإلكتروني عبر محطات الدفع الإلكتروني (Terminal de paiement électronique)

جهاز الدفع الإلكتروني أو بالإختصار "TPE" : هو أحد وسائل الدفع الإلكتروني التي تمكن التاجر من تقاضي ثمن المبيعات و تسمح للمواطنين التخليص بواسطة بطاقة دفع إلكترونية على مدار 24 ساعة على 24 ساعة و 7 على 7 كل أيام الأسبوع. حيث تضمن الحماية و الأمان ضد التزوير والسرقة.

¹ - مقابلة بالمديرية المركزية لبريد الجزائر، مع السيد (ب. ع)، مهندس إعلام الي بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية. 16 فيفري 2023 على الساعة 10:30.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

تعد سنة 2011 هي سنة بداية إستخدام جهاز الدفع الإلكتروني في قطاع البريد، بتواجده في أغلب مراكز البريد المتواجدة في التراب الوطني مقدما خدمات مالية محدودة تقتصر فقط في تسديد الفواتير (كهرباء/غاز/ ماء) عبر بطاقة السحب، وهذا النوع من البطاقات تم سحبها من التداول من طرف مؤسسة بريد الجزائر.

وتماشيا مع إصدار " بريد الجزائر" للبطاقة الذهبية التي تقوم بوظيفة السحب و دفع الأموال معا سنة 2017، عمل القطاع على توفير عدد من محطات الدفع الإلكتروني للتجار و مختلف المؤسسات على غرار (الخطوط الجوية الجزائرية/ سيال/ إتصالات الجزائر....)، أين أحصي عددها سنة 2022 ب 9590 جهاز، وتجدر الإشارة أيضا على أنه بإمكان مستخدمي البطاقة عبر أجهزة الدفع من تعويض أو إلغاء أي عملية دفع.

وفي ذات السياق، شهدت عمليات الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقة الذهبية عبر جهاز "TPE" خلال السنوات الأخيرة نموا واضحا، و الجدول والشكل الموليين يوضحان حجم التطور:

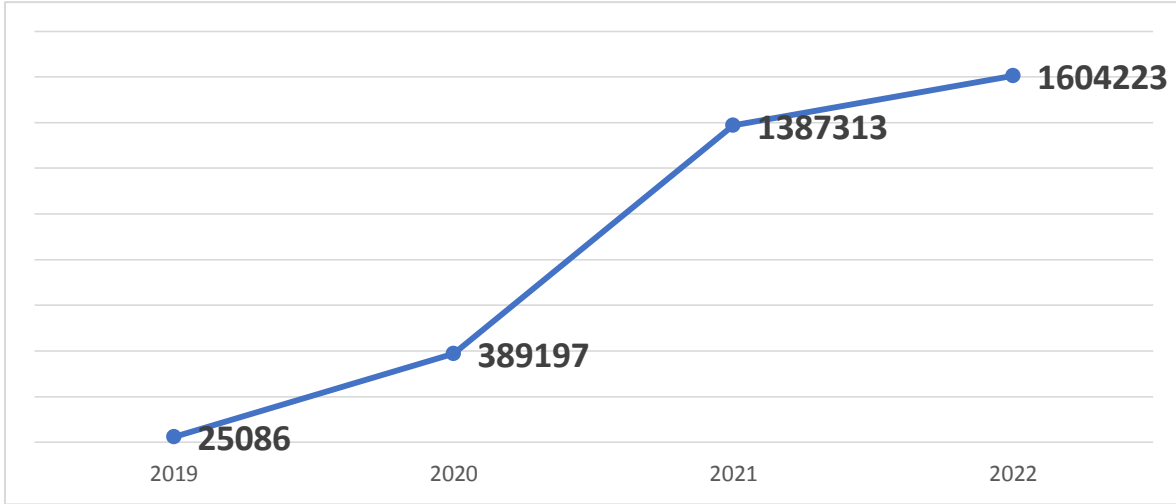
الجدول (13): تطور عمليات الدفع الإلكتروني عبر نهائيات الدفع الإلكتروني خلال الفترة ما بين

2019 و 2022

2022	2021	2020	2019	السنوات
1604223	1387313	389197	25086	عدد عمليات الدفع (نهائيات الدفع الإلكتروني TPE)

المصدر: إعداد الطالبة بإعتماد الاحصائيات المقدمة من قسم النقدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر

الشكل(12): تطور عمليات الدفع الإلكتروني عبر نهائيات الدفع الإلكتروني خلال الفترة ما بين 2019 و2022



- المعطيات المذكورة تخص عمليات الدفع عبر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في محطات الدفع لكل من مؤسسة بريد الجزائر و المؤسسات البنكية .

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن عدد عمليات الدفع الإلكتروني عبر محطات الدفع الإلكتروني عرفت إرتفاعا واضحا خلال الفترة ما بين 2019 و2022، أين شهدت سنة 2021 زيادة قدرة ب998116 عملية أي ما يعادل تقريبا 03 أضعاف العمليات لسنة 2020، و ما يفسر ذلك هو إضافة خدمة تسديد الفواتير عبر الجهاز في كل من مؤسسة (سيال / سونلغاز...) من جهة و الإشتراك البيني بين البنوك و بريد الجزائر الذي أفرز محطات دفع جديدة تتيح لحاملي البطاقة الذهبية إستعمالها من جهة أخرى.

3/- الدفع الإلكتروني عبر الصراف الآلي :

الصراف الآلي: هو جهاز يستخدم تقنية إتصالات عالية السرعة والأمان لتسيير التعامل بين مقدم الخدمة ، وملتقيها (العميل)، وهو مصممٌ لإجراء المعاملات المالية التي يحتاجها العميل من سحبٍ، وإيداعٍ، وتحويل أموالٍ، وغيرها من المعاملات الماليّة، في أي مكانٍ وزمانٍ¹، عن طريق إدخال بطاقة بلاستيكية مرمزة تحتوي على رقم خاص بالعميل وبعض المعلومات الأمنية.

حيث يمتلك النظام المصرفي الجزائري نوعين من الموزع الآلي :

¹ - محمد عبد القادر، تعرف على الصراف الآلي ATM : كيف يعمل الصراف الآلي؟، موقع تسعة: <https://2u.pw/F5pouu> ، بتاريخ (2023/04/19)، على 20:45.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

- جهاز الصراف الآلي لبريد الجزائر
- أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنوك "ATM machin"
- و لخصوصية موضوعنا البحثي سوف نسلط الضوء على جهاز الصراف الآلي لبريد الجزائر .
الخدمات التي يقدمها.
- الصراف الآلي لبريد الجزائر هو ماكينة مصرفية اطلقتها مؤسسة بريد الجزائر سنة 2017، تسمح لكل زبائنها الإستفادة من كافة الخدمات التي تقدمها بإستعمال البطاقة الذهبية و التي تتعدد في:
 - سحب و تحويل الأموال من حساب إلى حساب.
 - السحب بدون إستعمال البطاقة النقدية.
 - الإطلاع على الرصيد.
 - طلب دفتر الصكوك البريدية.
 - تغيير رقم الهاتف النقال الخاص بالبطاقة الذهبية.
 - طباعة كشف الهوية البريدية "Rip".
 - الإطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية.

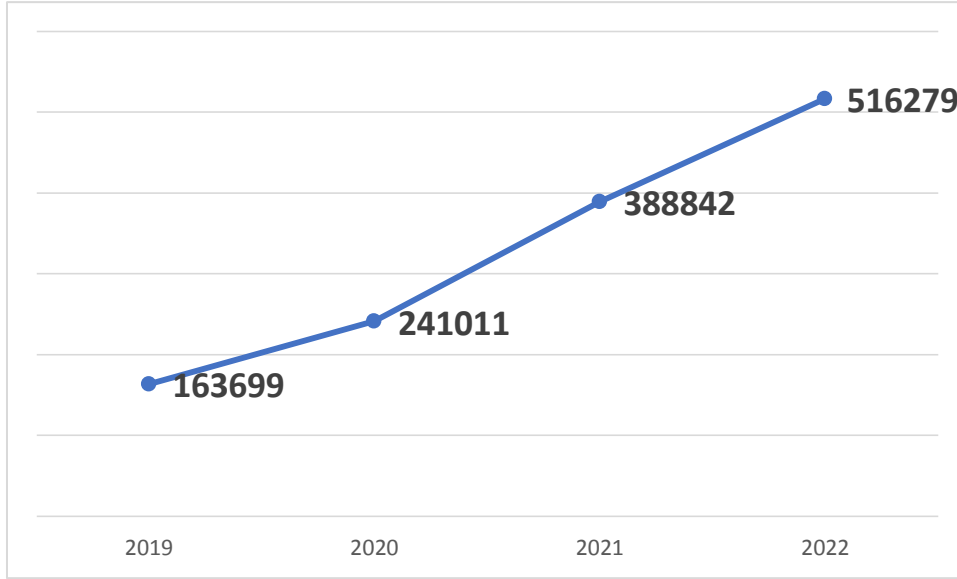
الجدول(14): عدد أجهزة الموزع الآلي لقطاع البريد خلال الفترة ما بين سنة 2019 و 2022

السنوات	2019	2020	2021	2022
عدد أجهزة الصراف الآلي GAB	1403	1407	1408	1990

المصدر: إعداد الطالبة بإعتماد إحصائيات مقدمة من قسم النقدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر

كما تجدر الإشارة أنه سنة 2018 تم إضافة خدمة الدفع الإلكتروني عبر الشبايك الآلية، مقتصرة فقط في خدمة تعبئة رصيد الهاتف النقال عبر كافة المتعاملين (موبيليس- دجيزي- أوريدو)، و الشكل الموالي يوضح تطور عدد عمليات تعبئة رصيد الهاتف النقال عبر الشبايك الآلية خلال السنوات الأربعة السابقة:

الشكل(13): تطور عدد عمليات تعبئة رصيد الهاتف النقال عبر الشبائيك الآلية لبريد الجزائر خلال الفترة ما بين سنة 2019 و 2022



المصدر: إعداد الطالبة إنطلاقا من الإحصائيات المقدمة من قسم النقدية بالمؤسسة المركزية لبريد الجزائر

نلاحظ من خلال الشكل (06)، ان عدد عمليات تعبئة رصيد الهاتف النقال عبر الشبائيك الآلية لبريد الجزائر عرفت تزايد مستمر خلال الفترة ما بين سنة 2019 و 2022 ، حيث إرتفعت سنة 2022 بنسبة %32,77 مقارنة بسنة 2021 و هذا راجع للمشروع الذي تبنته مؤسسة بريد الجزائر في تلك الفترة (مشروع شراء 2024 شبك آلي، 582 منهم وضعت في حيز الخدمة)¹.

4/- الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت:

تم عملية الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت لقطاع البريد على مستويين:

- على مستوى المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر " بريدي نت baridi net".
- على مستوى مواقع الإنترنت التجارية.

• على مستوى المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر " بريدي نت " Baridi net

يعد بريدي نت كمركز بريدي إفتراضي وفرته مؤسسة بريد الجزائر سنة 2017 لزبائنها عبر موقعها الرسمي لتسهيل التعاملات المالية و البريدية، و العديد من الخدمات الإلكترونية كفتح حساب بريدي

¹ - مقابلة بالمديرية المركزية لبريد الجزائر، مع السيد (ب . ع)، مهندس إعلام الي بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية، 16 فيفري 2023 على الساعة 10:30.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

و الإطلاع على الحساب البريدي الجاري، طلب البطاقة الذهبية و تتبع مسارها، تحميل المطبوعات ، تتبع البضائع و الصكوك، إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال، دفع إشتراك الإنترنت "ADSL"، بيع الكتب و الطوابع، حجز تذاكر الطائرة، الإشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال بريدي موب، تسديد الفواتير (سونلغاز، سيال، الإنترنت، موبيليس، ... إلخ).

الشكل (14): النموذج الرقمي للمتجر الإلكتروني لبريد الجزائر " بريدي نت Baridi net "



المصدر: موقع المتجر الإلكتروني: <https://baridinet.poste.dz> بتاريخ 2023/04/19 على 23:52.

فبالرغم من إقتصار الدفع الإلكتروني الذي يتم عبر المنصة الإلكترونية لبريدي نت "Baridi net" على خدمة تسديد فواتير لكل من المتعاملين الثلاث (سونلغاز/ سيال/ الجزائرية للمياه)، إلا أنه شهد خلال السنوات الأربع السابقة تطورا واضحا و الجدول و الشكل المواليين يوضحان ذلك:

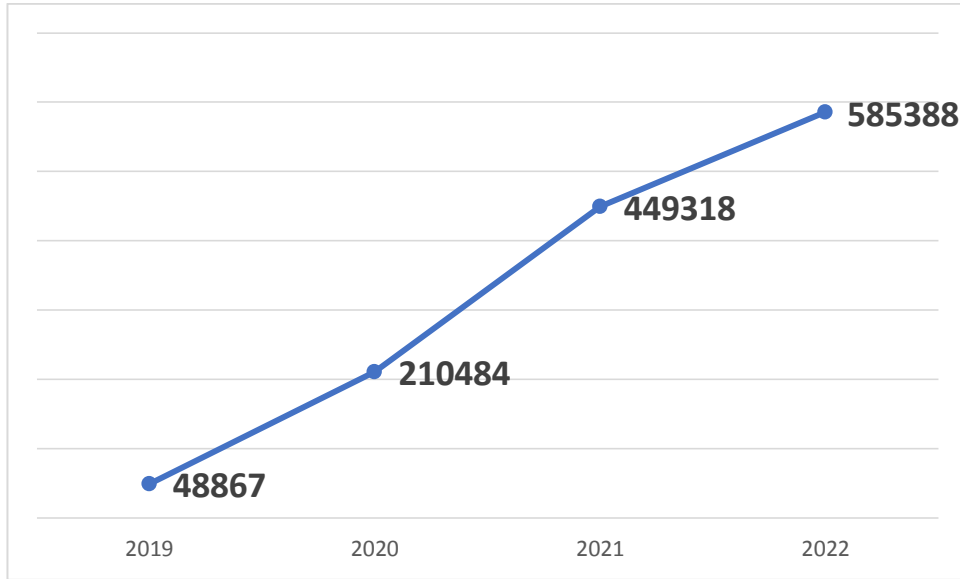
الجدول (15): تطور عمليات الدفع عبر المتجر الإلكتروني "بريدي نت" خلال الفترة ما بين سنة

2019 الى سنة 2022

2022	2021	2020	2019	السنوات
585388	449318	210484	48867	عدد عمليات الدفع عبر بريدي نات

المصدر: إعداد الطالبة بإعتماد إحصائيات مقدمة من قسم النقدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر

الشكل (15): تطور عمليات الدفع عبر المتجر الإلكتروني "بريدي نت" خلال الفترة ما بين سنة 2019 الى سنة 2022



نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن عدد عمليات الدفع عبر المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر " بريدي نت" عرفت تقدما ملحوظا خلال الفترة ما بين سنة 2019 و 2022 بحيث شهدت سنة 2021 زيادة قدرة ب238834 عملية دفع بنسبة تفوق %50 مقارنة بسنة 2020، هذا راجع الى إستراتيجية بريد الجزائر المتبناة آنذاك و الهادفة إلى عصرنه خدماتها للتكيف مع الواقع الجديد (إنتشار كورونا) و التيسير على المنتسبين لها لتمكينهم من القيام بمختلف المعاملات المالية والتجارية.¹

• على مستوى مواقع الأنترنت التجارية

مع تنامي التجارة الإلكترونية في الجزائر خلال السنوات الأخيرة، توجهت معظم المؤسسات والتجار إلى الإعتماد على منصات للدفع الإلكتروني بهدف تسهيل و عصرنه التعاملات التجارية، هذه الأخيرة تعرف على أنها وسيلة تبادل أموال تربط بين العميل والمتجر الإلكتروني وحساب التاجر والبنك، إذ توفر إمكانية إستقبال المدفوعات على المتجر الإلكتروني خلال عدة ثواني بطريقة مشفرة لحماية بيانات العملاء المرتبطة ببطاقاتهم.²

¹ - مقابلة بالمديرية المركزية لبريد الجزائر، مع السيد (ب . ع) ، مهندس إعلام الي بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية، 16 فيفري 2023 على الساعة 10:30.

² -موقع مستقل: <https://2u.pw/YVdUqO>، بتاريخ 2023/04/20، على 19:20.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

تعد مؤسسة بريد الجزائر الوجهة الأولى للتجار في فتح منصات للدفع الإلكتروني، وهذا راجع لسهولة إجراءات فتح بوابة الدفع من جهة و إمتلاك أغلبية المواطنين للبطاقة الذهبية من جهة أخرى، فحسب آخر إحصائيات القطاع بهذا الخصوص حدد بتواجد 161 تاجر ويب منخرط في نظام الدفع الإلكتروني البريدي.

و في هذا الإطار سنتناول تطور عمليات الدفع الإلكتروني على مستوى المواقع التجارية حسب القطاع خلال الفترة ما بين سنة 2019 و2022.

الجدول(16): تطور عمليات الدفع الإلكتروني على مستوى المواقع التجارية حسب القطاع خلال الفترة ما بين سنة 2019 و2022

السنوات القطاع	2019	2020	2021	2022
الإتصالات	600 519	3 783 816	6 227 345	6 722 872
التعليم (جامعي/دراسي)	/	64 373	130847	125 474
الطيران	14 954	7 633	49 329	131 170
معاملات أخرى	29 187	3 859	70 418	63 010

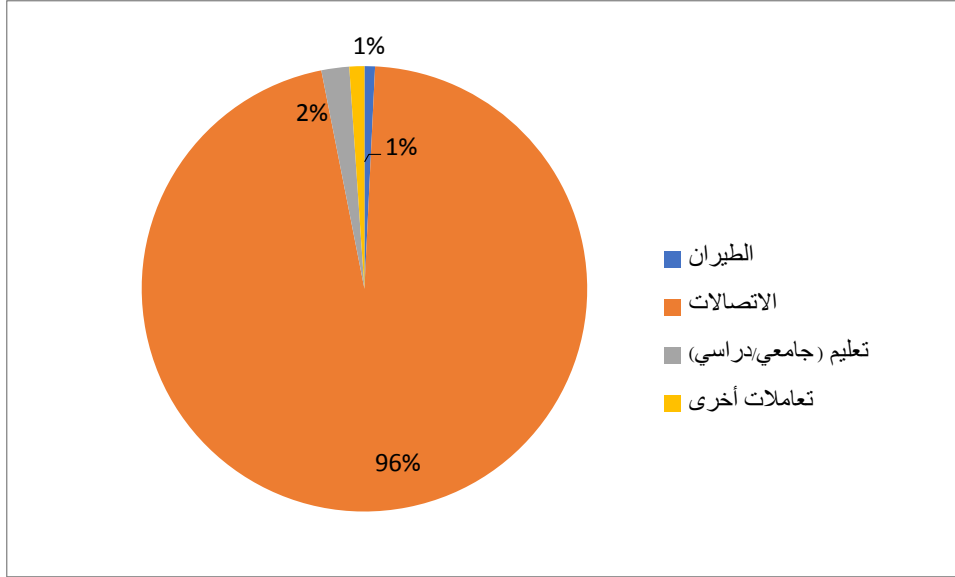
المصدر: اعداد الطالبة بإعتماد إحصائيات مقدمة من قسم النقدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر

نلاحظ من خلال الجدول (04) الموضح لتطور عمليات الدفع الإلكتروني على مستوى المواقع التجارية حسب القطاع خلال الفترة ما بين سنة 2019 و2022، أن عدد عمليات الدفع في قطاع الإتصالات سجلت إرتفاعا منذ سنة 2019 الى سنة 2021، و من تلك السنة إلى السنة الموالية شهدت نمو بوتيرة منخفضة نتيجة توجه أغلب زبائن بريد الجزائر إلا التطبيقات الإلكترونية ك "بريدي موب" للحصول على الخدمات الإتصالية، أما فيما يخص قطاع التعليم فقد عرفت عدد عمليات الدفع عبر المواقع الخاصة بوزارة التعليم العالي و وزارة التربية تطور ملحوظا خاصة سنة 2021 بزيادة 66474 معاملة مقارنة بسنة 2020 نتيجة إضافة العديد من مواقع الجامعات لمنصات الدفع و إقبال كبير للمتمدرسين في الأطوار الثلاث في تسديد قسيمة التسجيلات الدراسية و الذي يرجع أساسها إلى كثرة الإشهارات المتبناة من قبل الوزارتين.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

قطاع الطيران هو الآخر عرف نموا في عدد عمليات الدفع، حيث إرتفعت عدد العمليات سنة 2021 بـ 41696 عملية مقارنة بسنة 2020، و الذي يمكن تفسيره إلى زيادة حجوزات الطيران الذي رافقه فتح المجال الجوي بعد رفع إجراءات الحجر الصحي، أما بالنسبة للمعاملات الأخرى فهي تضم باقي تجار الويب المنظمين إلى الدفع الإلكتروني البريدي كمؤسسة ياسير Yassir , كورسا Coursa... الخ.

الشكل (16): توزيع عمليات الدفع على مستوى المواقع التجارية حسب القطاع سنة 2021



نلاحظ من خلال الشكل أعلاه، أن قطاع الإتصالات يحتل الصدارة من حيث القطاع الأكثر استخداما فيه لخدمة الدفع الإلكتروني عبر مواقعه التجارية المختلفة (موبيليس- دجيزي- أوريدو- إتصالات الجزائر ..) سنة 2021 وهذا بنسبة 96 %، لتليه التسجيلات الدراسية في المرتبة الثانية بنسبة 2%، أما النسبة المتبقية (2%) فكانت مقسمة بين قطاع الطيران وباقي المعاملات الأخرى.

إنطلاقا من المعطيات السابقة، يمكننا إستنتاج وسيلة الدفع الأكثر استخداما خلال سنة 2022 ، و الجدول و الشكل الموالي يوضحان ذلك:

الجدول (17): عمليات الدفع الإلكتروني عبر وسائل الدفع الإلكتروني لقطاع البريد خلال سنة

2022

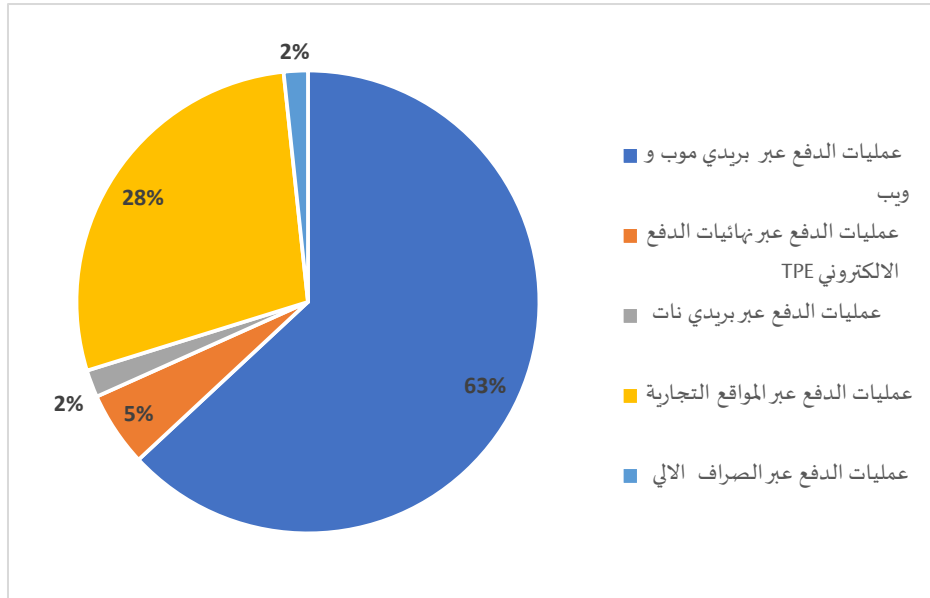
السنة	وسائل الدفع الإلكتروني
2022	عمليات الدفع عبر بريدي موب و ويب
19344247	

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

1604223	عمليات الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني TPE
585388	عمليات الدفع عبر بريدي نات
8622244	عمليات الدفع عبر المواقع التجارية
516279	عمليات الدفع عبر الصراف الآلي

المصدر: إعداد الطالبة بإعتماد إحصائيات مقدمة من قسم النقدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر

الشكل(17): توزيع عمليات الدفع عبر وسائل الدفع الإلكتروني لقطاع البريد سنة 2022



نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن تطبيق بريد موب و ويب " Mob " و " web " يحتل الصدارة سنة 2022 من حيث عدد عمليات الدفع الإلكتروني و بنسبة 63 %، و الذي يفسر ذلك هو أنه من الوسائل التي تقدم جل الخدمات المالية لقطاع البريد ، بسهولة و سرعة في الإشتراك فيه و في الحصول على الخدمات التي يوفرها. فبالرغم من التعطيلات التي تحدث به من حين إلى آخر إلا أنه يعد كأفضل خدمة أونلاين للجزائريين، بحيث أن كل تعطيل ما هو إلا تمهيد لتحديثات جديدة، لتأتي المواقع التجارية في المرتبة الثانية بنسبة 28%، أما باقي النسبة فكانت مقسمة بين الدفع عبر جهاز TPE، الصراف الآلي و المتجر الإلكتروني Baridi net.

ثانيا: أفاق الدفع الإلكتروني لقطاع البريد

يعتبر تطوير الدفع الإلكتروني من أهم وأولى الأهداف إلى تسعى بريد الجزائر إلى تحقيقها من خلال خططها الإستراتيجية المتتالية منذ سنة 2017 إلى يومنا هذا، حيث أن آخرها كانت الخطة الإستراتيجية الممتدة للفترة ما بين (2023 - 2025)¹.

تسعى بريد الجزائر من خلال الإستراتيجية الممتدة ما بين (2023 - 2025) إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تطوير خدمات مالية إلكترونية جديدة على التطبيق المحمول "Baridi Mob".
- توسيع حضيرة الشبائيك الآلية الإلكترونية لأكثر من 3000 شباك (2025).
- زيادة حاملين البطاقة الذهبية من خلال إصدار نحو 2 مليون بطاقة سنة 2023 للوصول إلى أكثر من 12 مليون حاصل بطاقة ذهبية (2023).
- فتح 60 وكالة رقمية على المستوى الوطني مزودة بشبائيك آلية لتقديم خدمات مالية بريدية.
- تسويق 15000 نهائي الدفع الإلكتروني.TPE.

المطلب الثالث: مكانة الدفع الإلكتروني لقطاع البريد ضمن نظام الدفع الإلكتروني الجزائري

يعد الدفع الإلكتروني الإتجاه الأهم الذي تسعى الحكومة الجزائرية بالسعي نحوه والوصول إليه منذ سنوات ، لما له من دور في دعم وتعزيز الإقتصاد الوطني بتفعيله وتطبيقه على أوسع نطاق،² كانت بداياته سنة 2016 مع النظام البنكي بواسطة البطاقة البنكية CIB عبر (11 بنك عمومي) على غرار بنك التنمية الريفية و القرض الشعبي الجزائري ، بنك التنمية المحلية ، البنك الوطني الجزائري، بنك الجزائر الخارجي و الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط و (05 بنوك خاصة) من بينها: تراست بنك الجزائر، قوئف بنك الجزائر وبنك البركة ، لتليه مؤسسة بريد الجزائر سنة 2017 مع إطلاق البطاقة الذهبية.

¹ - مقابلة بالمديرية المركزية لبريد الجزائر، مع السيدة (م . ل)، رئيسة قسم اليقظة الإستراتيجية ، 09 أبريل 2023 على الساعة 14:30.

² - اليافعي وليد، الدفع الإلكتروني في الجزائر | أهم 4 وسائل موثوقة ومرنة، في: <https://fatora.io/blog/online-payment-in-algeria>، بتاريخ (2023/04/22)، على 16:23.

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

منذ إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني في الجزائر كانت كل التعاملات النقدية تتم بواسطة البطاقة المغناطيسية ووسائل الدفع الخاصة لكل قطاع على حدى، ومع سنة 2020 تم الإشتراك البيئي بين المنصتين النقديتين للشبكتين البريدية و البنكية و أصبح بإمكانية حاملي البطاقة الذهبية والبنكية على حد سواء من الإستفادة من كل الخدمات المالية التي توفرها الموزعات الآلية لمكاتب البريد و الوكالات البنكية عبر كل التراب الوطني بشكل متكامل ووفقا لمعايير السلامة و الفعالية المطلوبة، فضلا عن إمكانية إستغلال أجهزة الدفع الإلكتروني و مواقع تجار الويب في إطار التعاملات التجارية.

فمع إنضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي ومع تحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية والذهبية، سنحاول من خلال الإحصائيات المنشورة على موقع تجمع النقد الآلي معرفة أهمية الدفع الإلكتروني بقطاع البريد في تطور عمليات الدفع في الجزائر سواء عبر محطات الدفع الإلكتروني أو على الأنترنت خلال الفترة ما بين سنة 2019 و 2022.

• نشاط الدفع عبر محطة الدفع الإلكتروني

الجدول (18): تطور عمليات الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني و المبالغ الإجمالية لها (بالدينار

الجزائري) من سنة 2019 الى 2022

السنوات	2019	2020 *	2021	2022
العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	274624	711,777	2,150529	2712848
المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع	1 916 944 721,11	4 733 820 043,01	15 113 249 499,92	19 343 056583,17

المصدر: الموقع الإلكتروني: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe> ، بتاريخ

2023/04/25 على 15:30.

*سنة إنضمام بريد الجزائر الى تجمع النقد الآلي.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نشاط الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني في إرتفاع مستمر منذ سنة 2019 الى سنة 2022 ، فقد تم إجراء 274 624 معاملة سنة 2019 بما يفوق 1,9 مليار دج كثمره للتعميم التدريجي لإستخدام محطات الدفع الإلكتروني في الجزائر خاصة في الفضاءات التجارية، ليشهد تزايد بوتيرة كبيرة في الثلاث سنوات السابقة بتجاوز نسبة 100% من العمليات وقرابة 03 مليار خلال سنة 2020، و هي الفترة التي تزامنت مع عضوية بريد الجزائر إلى تجمع

الفصل الثالث: قطاع البريد كنموذج قطاعي لتبني التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر

النقدي و مع الإشراف البيئي بينها و بين البنوك ، ما كانت هذه الأخيرة خطوة نوعية أدت إلى زيادة إقبال الجزائريين على وسائل الدفع الإلكتروني خاصة مع إنتشار جائحة كورونا .

نشاط الدفع عبر الأنترنت

الجدول (19): تطور عمليات الدفع عبر الأنترنت و المبالغ الإجمالية لها (بالدينار الجزائري) من سنة 2019 الى 2022

السنوات	2019	2020*	2021	2022
العدد الاجمالي لمعاملات الدفع	202480	4,593,960	7,821,346	9,048,125
المبلغ الاجمالي لمعاملات الدفع	503 870 361 , 61	5 423 727 074,80	11 176 475 535, 68	18 151 104 423,96

المصدر: الموقع الإلكتروني: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe> بتاريخ 2023/04/25 على 15:50.

نلاحظ من خلال الجدول(09) أن نشاط الدفع عبر الأنترنت شهد تطورا مستمرا خلال الأربع سنوات السابقة، بحيث سجل سنة 2019 202480 معاملة بمبلغ يفوق 503 مليون دج، وفي سنة 2020 شهدت إرتفاعا غير مسبوق في عدد معاملات الدفع الإلكتروني بزيادة 4391480 معاملة بمبلغ يقارب 05 مليار دج ، ما يمكن تفسيره هو الآخر الى الإشتراك البيئي بين النظاميين ،توجه الجزائريين إلى الشراء عبر الأنترنت و ما قدمته مؤسسة بريد الجزائر من تسهيلات في إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية.

و من هنا يمكننا القول أن مؤسسة بريد الجزائر بالرغم من تبنيها المتأخر لخدمة الدفع الإلكتروني ما بين البنوك إلا أنها فرضت نفسها كقطاع رائد في المجال المالي الإلكتروني و ذات دور كبير في نمو مؤشرات الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال السنوات الأخيرة ، من خلال جهودها المبذولة في تطوير وتشجيع إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني من جهة و لكونها الوجهة الأولى للجزائريين في الحصول على الخدمات المالية من جهة أخرى.

خاتمة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعرف على المؤسسة محل الدراسة " بريد الجزائر "، و على مختلف مهامها، نشاطاتها وأهدافها.

حيث تم الكشف عن حجم الدفع الإلكتروني بقطاع البريد خلال السنوات الأربع الأخيرة عبر وسائل الدفع الخاصة به من (بريد موب و ويب، أجهزة الدفع الإلكتروني ، الشبايك الآلية) و عبر شبكة الأنترنت عن طريق (المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر " بريدي نت" و عبر المواقع التجارية)، كما تعرفنا على أهداف الإستراتيجية المتبناة حاليا بخصوص الدفع الإلكتروني و على أهمية الدفع الإلكتروني بالقطاع ضمن الدفع الإلكتروني في الجزائر.

و عليه، تبين لنا أن الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر شهد تطورا ملحوظا خلال الفترة ما بين 2019 و 2022، و التي تصادفت مع فترة تفشي فيروس كورونا في الجزائر و توجه الجزائريين للحصول على الخدمات المالية الإلكترونية، أين عمل بريد الجزائر على إدراج مختلف الوسائل و التقنيات التكنولوجية و تقديم خدمات مالية بريدية جديدة من جهة و رفع عدد مستخدمي بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية عبر تسهيل و تسريع الحصول عليها من جهة أخرى.

فبناء على تحليل المعطيات تبين لنا أيضا أن تطبيق بريدي موب و ويب " Mob/web "، هو من أكثر الوسائل إستخداما في عملية الدفع بإحتلاله المرتبة الأولى في عدد عمليات الدفع لسنة 2022 و بنسبة 63% لكون أنه يقدم معظم الخدمات المالية للقطاع و يوفر الوقت و الجهد و السرعة في اقتنائها. و هذا في إطار المنحى الذي يسير عليه القطاع لمواكبة الإتجاه العالمي في إستخدام التقنيات الرقمية في المدفوعات و التجارة الإلكترونية.

كما ثبت لنا أن تطوير و تشجيع الدفع الإلكتروني هو من أولى الأهداف الذي يسعى إليه القطاع لتحسين و تسهيل الخدمات المقدمة ضمن تبنيه لمجموعة من الإستراتيجيات منذ إطلاق الخدمة 2017، و أن له دور كبير في رفع مؤشرات الدفع الإلكتروني الجزائري بالرغم من تبنيه المتأخر لخدمة الدفع الإلكتروني ما بين البنوك.

خاتمة

خاتمة

و أخيرا إنطلاقا من تحليلنا للدراسة، يمكننا القول أن التحول الرقمي من الآليات الحديثة التي تسعى الدول اعتمادها بالشكل الصحيح في مواجهة زيادة حاجيات المواطنين والموظفين عبر توفيرها لكل المتطلبات الأساسية لقيامه.

فالجزائر كغيرها من الدول التي بدأت مسيرتها في التحول الرقمي عبر تبنيها مجموعة من المشاريع والإستراتيجيات التي تهدف من ورائها إلى تقديم الخدمات العمومية بالجودة و الكفاءة و التقليل من البيروقراطية و الحد من الفساد الإداري بالدرجة الأولى، و قد لاحظنا أن قطاع البريد هو من أولى القطاعات التي تبنت هذا المشروع خاصة في إطار الخدمات المالية البريدية المقدمة عن طريق تطويرها عبر مختلف الوسائل و التقنيات التكنولوجية و الخروج بنظام الدفع الإلكتروني، الذي كان له دور كبير في تسهيل للعملاء من الإستفادة من جل الخدمات التي تقدمها المؤسسة خاصة خلال إنتشار فيروس كورونا في السنوات الأخيرة.

و في هذا الإطار تم إختبار فرضيات الدراسة، و توصلنا إلى:

- **الفرضية الأولى:** يتوقف نجاح التحول الرقمي للخدمة العمومية في الجزائر، على مدى نجاح الحكومة في الإعداد الأولي لإستراتيجية التحول الرقمي. هذا ما لم تصل إليه الجزائر، فرسم الإستراتيجية يكون أولا بتحديد الهدف من وراء هذا التحول، و كيفية القيام بذلك (بوجود كل المتطلبات المادية/البشرية/التقنية)، و تحديد الأجال المضبوطة لتحقيقه، على أن تكون للقرارات الاستراتيجية مقابلهما على المستوى التشغيلي و بإشراك كافة القطاعات على العملية، و هو ما حال إلى أن يكون نجاح التحول الرقمي للخدمات العمومية نسبي.
- **الفرضية الثانية:** كلما إتجه قطاع البريد نحو التحول الرقمي، كلما ساهم الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة العمومية. إذ تبين لنا صحة الفرضية، فإستخدام التقنيات الحديثة والرقمية في المدفوعات و التجارة الإلكترونية بقطاع البريد على غرار (تطبيق بريدي موب وويب Barid Mob/Web و فتح منصات للدفع)، ساهم في زيادة عمليات أو إستخدامات الدفع الإلكتروني لكونه يسهل عملية الحصول على الخدمات المالية البريدية للقطاع و يوفر الوقت و الجهد لمستخدميها.

خاتمة

كما توصلت الدراسة إلى مجموع من النتائج ، أبرزها:

- أن التحول الرقمي هو استخدام التكنولوجيات الحديثة في عملية تحويل العمليات والخدمات التي تقدمها المنظمات في صورة جديدة أكثر سهولة وفعالية وأكثر استفادة للعملاء.
- إدراج التحول الرقمي للأنشطة الخدمية في الجزائر يبسط ويسهل إجراءات الحصول على الخدمات لدى المواطنين، ويقلل من حجم البيروقراطية والفساد الإداري.
- من الأسباب الرئيسية التي حالت دون تحقيق أهداف مشروع الجزائر الالكترونية 2013 في الأجل المحددة هو ضعف التخطيط.
- وجود تحديات تعيق تطبيق التحول الرقمي للخدمات العمومية بالشكل المراد، تتعدد من التحديات الفنية والتقنية إلى البشرية والسياسية والإدارية.
- تبني التحول الرقمي بالشكل الصحيح يكون بوجود قائد رقمي قادر على صياغة أهداف وغايات واضحة وإتخاذ قرارات سريعة وصحيحة، هذا المفهوم الغائب عن الإدارة الجزائرية.
- مشروع التحول الرقمي هو مشروع مجتمعي، يبدأ من ممارسة رقمية لكافة الأطراف (المسؤولين/ الموظفين / المواطنين) وبتوفير الموارد المالية والمادية والتشريعات اللازمة.
- الدفع الإلكتروني لقطاع البريد هو أحد الأنظمة المالية الحديثة في الجزائر ، التي تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات المالية البريدية في أي وقت وأي مكان.
- يقوم قطاع البريد في إطار تطوير، تدعيم و تشجيع الدفع الإلكتروني في الجزائر إلى تبني مجموعة من الاستراتيجيات المتتالية منذ سنة 2017 ،آخرها كانت للفترة (2023-2025)، وإلى تنظيم العديد من المناظرات و الملتقيات حول مستقبل التكنولوجيا المالية و الدفع الإلكتروني لصالح رواد الأعمال الشباب.
- صحيح أن مؤسسة بريد الجزائر نجحت في تحقيق مستوى لا بأس به في الدفع الإلكتروني و لعبت دور كبير في رفع مؤشرات الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال السنوات الأخيرة، إلا أنه لا يرتقي إلى المستوى المطلوب و المتواجد في باقي دول العالم، وهذا راجع إلى القرارات الإعتباطية غير المحددة بطريقة محكمة والتي لا تنظر إلى المدى البعيد.

خاتمة

و من بين التوصيات الممكن تقديمها:

- لابد من وجود نظام التعريف الرقمي الموحد يسهل عملية التحول الرقمي و يمنح للمواطن السرعة و السهولة في الحصول على الخدمة.
- لابد من استحداث سلطة مكلفة بتسيير ملف التحول الرقمي تابعة لرئاسة الجمهورية أو توسيع صلاحيات وزارة الرقمنة.
- العمل على التكوين الرقمي المكثف للموظفين في الإدارات العمومية .
- تطبيق نظام التوقيع الإلكتروني لوسائل الدفع الإلكتروني لقطاع البريد كبداية مع (جهاز الصراف الآلي و جهاز الدفع الإلكتروني) لتجنب الاختلاسات المتكررة و بالتالي تحفيز العملاء لإستخدامها.
- لابد على مؤسسة بريد الجزائر من تكثيف الإشهارات حول الإمتيازات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني خاصة بعد الاشتراك البيني بين بريد الجزائر و البنوك،و ما يتيح من عمليات.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): دليل مقابلة مهندس في الإعلام الآلي بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر.

مقابلة مع السيد: (ب . ع) ، مهندس في الإعلام الآلي بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية بالمديرية المركزية لبريد الجزائر.

بتاريخ 16 فيفري 2023، على الساعة 10:30.

السؤال الأول: متى كانت البداية الفعلية لخدمة الدفع الإلكتروني لقطاع البريد؟

السؤال الثاني: ماهي وسائل الدفع الإلكتروني الخاصة بمؤسسة بريد الجزائر؟ و ماهي الخدمات التي تقدمها؟

السؤال الثالث: ما السبب وراء تراجع العمليات عبر خدمة " بريدي باي " سنة 2022 بالرغم من أنها من الخدمات الجديدة؟

السؤال الرابع: في أي سنة تم إضافة خدمة الدفع الإلكتروني عبر الشبائيك الآلية؟ وما السبب وراء زيادة عمليات الدفع عبر التقنية سنة 2022؟

السؤال الخامس: كيف يتم الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت لقطاع البريد؟

السؤال السادس: ما السبب وراء زيادة عمليات الدفع الإلكتروني عبر المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر " Baridi Net " سنة 2021؟

الملاحق

الملحق رقم (02): دليل مقابلة رئيسة قسم اليقظة الإستراتيجية بمديرية الإستراتيجية والتنظيم والتسيير التابعة للمديرية المركزية لبريد الجزائر.

مقابلة مع السيد(ة): (م . ل)، رئيسة قسم اليقظة الاستراتيجية بمديرية الإستراتيجية والتنظيم والتسيير التابعة للمديرية المركزية لبريد الجزائر.

بتاريخ 09 أفريل 2023، على الساعة 14:30.

السؤال الأول: هل يعد تطوير نظام الدفع الإلكتروني من أهم و أولى الأهداف التي تسعى بريد الجزائر الى تحقيقها ضمن استراتيجياتها المتبناة؟ إذا نعم، فما هي الإستراتيجيات ؟ وماهي أهدافها؟

السؤال الثاني: كيف كان تأثير أزمة كورونا على الدفع الإلكتروني لقطاع البريد؟ وماهي الإجراءات التي اتخذتها مؤسسة بريد الجزائر بهذا الخصوص؟

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

أولاً: المصادر

• القواميس.

- ابراهيم، بدر الصيحات. معجم علم الادارة، عمان: دار الرنيم للنشر والتوزيع، 2017.

• الوثائق الرسمية .

- القوانين.

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد48، الصادر بتاريخ 06 اغسطس 2000، القانون 03-2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و بالموصلات السلكية و اللاسلكية، المؤرخ في 05 أغسطس 2000.

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية ، العدد71، الصادر بتاريخ 10 نوفمبر 2004 ، القانون 04-15 ، المؤرخ في 10 نوفمبر 2004، المعدل و المتمم للأمر رقم 156-66 ، المؤرخ في 08 يونيو 1966، المتضمن قانون العقوبات.

3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد47، الصادر بتاريخ 16 اوت 2009، القانون 04-09 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام و الاتصال و مكافحتها ، المؤرخ ف05 اوت 2009.

4- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية ، العدد 06، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015، القانون 04-15، الذي يحدد القواعد العامة للتوقيع والتصديق الالكتروني، المؤرخ في 01 فيفري 2015.

5- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، الجريدة الرسمية، العدد 28، الصادر بتاريخ 16 ماي 2018، القانون رقم 05-18، المتعلق بالتجارة الالكترونية، المؤرخ في 10 ماي 2018.

6- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد27، الصادر بتاريخ 13 ماي 2018، القانون رقم 04-18 ، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و الاتصالات الالكترونية، المؤرخ في 10 ماي 2018.

قائمة المصادر والمراجع

7- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية ، العدد 34، الصادر بتاريخ 10 جوان 2018، القانون رقم 07-18 يتعلق بحماية الاشخاص الطبيعيين في مجال المعطيات ذات الطابع الشخصي، المؤرخ في 10 جوان 2018.

- المراسيم.

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، الجريدة الرسمية ، العدد 04 ، الصادر بتاريخ 16 يناير 2002 ، المرسوم التنفيذي رقم 02-43 ، المتضمن انشاء " بريد الجزائر" ، مؤرخ في 14 يناير 2002.

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 79، الصادر بتاريخ 08 ديسمبر 2004، المرسوم التنفيذي رقم 04-397، المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 01-418، المؤرخ في 20 ديسمبر 2004، المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد وكل ادائه. الموافق 06 ديسمبر 2004.

• المقابلات.

1- مقابلة بالمديرية المركزية لبريد الجزائر، مع السيد (ب . ع)، مهندس في الإعلام الآلي بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية، بتاريخ 16 فيفري 2023، على الساعة 10:30، الجزائر.

2- مقابلة بالمديرية المركزية لبريد الجزائر، مع السيدة (م . ل)، رئيسة قسم اليقظة الاستراتيجية بمديرية الاستراتيجية والتنظيم و التسيير، بتاريخ 09 أفريل 2023، على الساعة 14:30، الجزائر.

ثانيا: المراجع.

أ- الكتب.

1- بوطرفة، صورية و بوعمران، ملاك. "التحول الرقمي – الاسس النظرية و النماذج الرقمية العربية-"، كتاب أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول: التحول الرقمي كألية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الازمات و التحديات الراهنة. لموشي زهية و نايلي الهام ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير لجامعة ام البواقي: مخبر المحاسبة المالية الجباية و التامين، مخبر الابتكار والهندسة المالية، 2021/09/23 م.

قائمة المصادر والمراجع

- 2- طه حميد ، العنكي حسن و نرجس، العقابي حسين زايد. أصول البحث العلمي في العلوم السياسية ، لبنان: مكتبة مؤمن قريش، 2015م.
- 3- عبوي، زيد منير. أساليب الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الرقمية الحديثة . الاردن دار المعتز للنشر و التوزيع , 2020 م.
- 4- العلاق، بشير. ثقافة الخدمة .الأردن: دار اليازوري العلمية، 2012م.
- 5- ماضي، محمد توفيق. تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة و التعليم (نموذج مفاهيمي مقترح). مصر: المنظمة العربية للتنمية الادارية، ط02، 2006م.
- 6- محمد ،شليبي. المنهجية في التحليل السياسي المفاهيم ،المناهج ،الإقترابات والأدوات ،الجزائر: كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، 1979م.
- 7- اليمين ،سعادة و بويابون، مسعود . "التحول الرقمي – الأسس النظرية و النماذج الرقمية العربية-"، كتاب أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول :التحول الرقمي كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الازمات و التحديات الراهنة، لموشي زهية و نايلي الهام ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير لجامعة ام البواقي: مخبر المحاسبة المالية الجباية و التأمين ، مخبر الابتكار و الهندسة المالية، 2021/09/23م.

ب- المقالات العلمية.

- 1- بن عدة ،أمحمد و لكحل محمد وآخرون. "الحكومة الإلكترونية في الجزائر- التطبيقات الرقمية والمؤشرات العالمية"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، م07، ع 01، 2022م.
- 2- بوادي، مصطفى. " صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر – الصعوبات و الافاق- "، مجلة دفاتر السياسة و القانون، م 09، ع 17، جوان 2017 م.
- 3- بوازدية، جمال. " الاستراتيجية الجزائرية في مواجهة الجرائم السيبرانية- "التحديات والآفاق المستقبلية"، مجلة العلوم القانونية و السياسية، م 10، ع 01، أفريل 2019م.
- 4- بوعمامة، العربي و رقاد حليلة، " الاتصال العمومي و الادارة الالكترونية - رهانات ترشيد الخدمة العمومية، -"مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ،ع09، 01/12/2014 م.

قائمة المصادر والمراجع

- 5- بوقرييس، فريد ومختار، خديجة. "التحول الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كوفيد19"، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، م 06، ع 02، 2022م.
- 6- جبالي، صبرينة. "النظام القانوني للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني"، مجلة العلوم الانسانية، م 01، ع 48، ديسمبر 2017م.
- 7- حسيني، أمينة. "افاق التحول الرقمي في الجزائر"، مجلة دراسات اقتصادية، م 16، ع 03، 2022م.
- 8- حمي، حورية و طوبال، ابتسام. "دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي"، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، م 07، ع 03، ديسمبر 2020م.
- 9- زرواي، ربيع و مهدي، جابر. "التحول الرقمي كآلية لتفعيل عملية التغيير التنظيمي في البنوك التجارية دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية – بعين البيضاء – أم البواقي"، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، م 06، ع 01، أبريل 2022 م
- 10- زمورة، جمال و بن عيسى، ليلي. " دور القيادة الرقمية في نجاح التحول الرقمي للخدمات العمومية"، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و ادارة الاعمال، م 11، ع 02، 2022م.
- 11- سالي، رشيد و قاسمية، أسماء. " ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، مجلة التنمية و ادارة الموارد البشرية، م 01، ع 03، 2015م.
- 12- سلايمي، جميلة و بوشي، يوسف. " التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، م 10، ع 02، سبتمبر 2019م.
- 13- علي، ابراهيم أمال. " دور التحول الرقمي في دعم الإيرادات الضريبية (مع اشارة خاصة للاقتصاد المصري)"، مجلة البحوث العامة، م 2، ع 01، جانفي 2021م.
- 14- الغبيري، محمد و أحمد، عبد الرحمن، حسن محمد. " واقع التحول الرقمي للمملكة السعودية- دراسة تحليلية-"، مجلة العلوم الادارية و المالية، م 04، ع 03، 2020م.
- 15- زروخي، فيروز و سكر فاطمة الزهراء وآخرون. "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة-دراسة ميدانية –"، مجلة مجاميع المعرفة، م 05، ع 02، أبريل 2019م.
- 16- قاشي، خالد و لواج، منير وآخرون. " استراتيجيات " الجزائر الإلكترونية 2013 : فجوة النظرية والتطبيق""، مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات، م 02، ع 02، ديسمبر 2013م.

قائمة المصادر والمراجع

- 17-قدوسي، محمد وتاج، بشير. "مجتمع المعرفة بين واقع الخدمة العمومية الالكترونية ومتطلبات التحول الرقمي – التطبيق الالكتروني بريدي موب أنموذجا-"، مجلة المعيار، م 26، ع 05، 2022م.
- 18-مخلفي، محمد امين و بن حجار، ميلود العربي. "مبادرات الحكومة الجزائرية في حوكمة الخدمات الالكترونية : دراسة تحليلية"، مجلة الحوار المتوسطي، م12، ع01، أبريل 2021م.
- 19-مصفتح، فاطمة و آيت علي، زينة. "مفهوم الدفع الالكتروني و تمييزه عن الدفع الالكتروني"، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، م 11، ع 02، 2022م.
- 20-طبيش، ميلود و مجدوب، فايزة. "دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية – قراءة في المفهوم و اليات التطبيق"، مجلة التنمية و ادارة الموارد البشرية، م 01، ع 03، 2015م.
- 21-ميموين، نسرين و بن طالبي، فريد " نظام الدفع الالكتروني في الجزائر، واقعه وأثره على الاقتصاد الوطني"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، م 10، ع 01، جوان 2021م.
- 22-نافع، زينب و شعباني، مجيد. "الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الالكترونية"، مجلة أبحاث الاقتصادية و الادارية، م01، ع 04، 2020م.

ج- المداخلات و الملتقيات.

- 1- موساوي، فاطمة . الادارة الالكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية ، مداخله مقدمة لملتقى : انعكاسات تطبيق تقنيات الادارة الالكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية(الجودة- التكلفة- السرعة) بجامعة محمد بوضياف –مسيلة-، 04-03-2019م.

د- الدراسات الجامعية.

- 1- بوزيان، هارون. الأمن المعلوماتي ومواقع الخدمات العمومية في الجزائر- الدفع الالكتروني في الجزائر نموذجا- ،مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح بورقلة :كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2020/2019م.
- 2- بوزيدي، أحمد و سردو سيدي أحمد، التحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا – دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر لوحدة عين الدفلى، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة خميس مليانة، 2022/2021م.

قائمة المصادر والمراجع

- 3- تمرابط ، ياسين. دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي :كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، 2021/2020م.
- 4- جقاوة، أحمد. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سباسب ولاية غرداية ،مذكرة ماستر، جامعة غرداية :كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021/2020م.
- 5- حططاش، عبد الحليم. دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين ادارة العلاقة مع المواطن (CRM) - دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الالكترونية 2013-، أطروحة دكتوراه ، جامعة سطيف 01: كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2018/2017م.
- 6- رابحي، سهام. تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه ، جامعة باتنة 01: كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2019/2018م.
- 7- سيغ، روميضاء و تير، فطيمة. دور التحول الرقمي في الحد من الغش والتيرب الضريبي - تجارب دولية رائدة بالإشارة إلى حالة الجزائر-، مذكرة ماستر ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: كلية العموم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2022/2021م.
- 8- غشي، نور الهدى و بن قايد، ايمان. دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في الادارات المحلية -دراسة حالة بلدية زلفانة ولاية غرداية-، مذكرة ماستر، جامعة غرداية :كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2022/2021 م.
- 9- قارطي، محمد. دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017/2016م.
- 10- كرازي، سارة. دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية - قطاع العدالة انموذجا-، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة: كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2022/2021م.
- 11- مومنين، فاطمة الزمراء. الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2018 . 2013)، مذكرة ماستر، جامعة احمد دراية أدرار: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019/2018م.
- 12- نعامي، حمزة. الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة غرداية :كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2021/2020م.

قائمة المصادر والمراجع

ه- المحاضرات.

- 1- قروش، عيسى . مطبوعة بيداغوجية بعنوان: دروس في مقياس الادارة الإلكترونية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة: كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2017 / 2018م.

د- المواقع الالكترونية.

- 1- ماجد أسماء. "ماهو تعريف الانترنت..7 جوانب معرفية حول شبكة المعلومات الدولية"، في: <https://2u.pw/6ubE2Z> ، بتاريخ 2023/05/05 على 12:00.
- 2- بالة صباح، الإقتراب المؤسسي ، في الموسوعة السياسية : <https://2u.pw/be7sQu> ، بتاريخ 2023/05/13 على 18:20.
- 3- تقديم تجمع النقد الآلي، على الرابط : <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/gie-monetique> ، بتاريخ 2023/05/15 على 09:00.
- 4- بن عبدالعزيز عصام العمار الاقتصادية، القيادة .. لماذا يجب أن تكون رقمية؟، المركز العربي لأبحاث الفضاء الالكتروني، على الرابط: https://accronline.com/article_detail.aspx?id=37707 ، بتاريخ 2023/05/15 .
- 5- قاموس المصطلحات، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية ARPCE, على الرابط: <https://www.arpce.dz/ar/glossary> ، بتاريخ 2023/05/15 على 08:22
- 6- قديح أيمن، الدفع الالكتروني من يحميه؟، مقال منشور على: <http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=4904> , بتاريخ 2023/04/27، على 20:32.
- 7- محمد عبد القادر، تعرف على الصراف الآلي : ATM كيف يعمل الصراف الآلي؟ موقع تسعة: <https://2u.pw/F5pouo> ، بتاريخ (2023/04/19)، على 20:45.
- 8- المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري ، على الرابط: <https://www.youtube.com/watch?v=U0FrKyllJtg> , بتاريخ 2023/03/07 على 11:25.
- 9- موقع الاذاعة الجزائرية: <https://radioalgerie.dz/news/ar/article/20191211/186783.html> ، بتاريخ 2023/04/06 على 12:01.

قائمة المصادر والمراجع

- 10- موقع بريد الجزائر " Algérie poste " : <https://www.poste.dz/page/presentation> ، يوم 2023/04/11 ، على 11 : 45 .
- 11- موقع بريد الجزائر: <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb> ، بتاريخ 2023/04/17، على 13:26 .
- 12- موقع بريد الجزائر: https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro ، بتاريخ (2023/04/17)، على 23:00 .
- 13- موقع بريد الجزائر: https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro بتاريخ (2023/04/18)، على 15:45 .
- 14- موقع سلطة ضبط البريد و الاتصالات الالكترونية: <https://www.arpce.dz/ar/service/fixe> ، بتاريخ 2023/05/05 على 11:17 .
- 15- موقع سلطة ضبط البريد و الاتصالات السلكية: <https://www.arpce.dz/ar/about> ، بتاريخ 2023/04/06 على 14:35 .
- 16- موقع لوجكل ، على الرابط: <https://www.almkhts.com/2022/12/telephone%20networks.html?m=1> ، بتاريخ 2023/05/05 على 11:45 .
- 17- موقع مستقل: <https://2u.pw/YVdUqO> ، بتاريخ 2023/04/20 ، على 19:20 .
- 18- موقع ميمابس ، على الرابط: <https://www.meemapps.com/term/bandwidth> ، بتاريخ 2023/05/14 على 15:20 .
- 19- وكالة الأنباء الجزائرية ، على الرابط : <https://www.youtube.com/@APSDZALGERIEPRESSESERVICE> ، بتاريخ 2023/04/05 على 03:25 .
- 20- اليافعي وليد، الدفع الإلكتروني في الجزائر | أهم 4 وسائل موثوقة ومرنة، في : <https://fatora.io/blog/online-payment-in-algeria> ، بتاريخ (2023/04/22)، على 16:23 .

قائمة المراجع باللغة الاجنبية

أ- الكتب.

- 1- Chevallier, Jaques . **le service public**, France: Presses Universitaires de France - P.U.F , Collection : Que sais-je ? , 3 Éme éditions ,1994 .

ب- المقالات.

- 1- Aldaas , Abdullah " . A study on electronic payments and economic growth : Global evidences" , **Accounting**, v 07,01/01/ 2021.
- 2- Wade, Michael . "A Conceptual Framework for Digital Business Transformation, **Global center for digital business transformation**, v 05, June 2015.

ج- مداخلات.

- 1- De Waal B, Outvorst F, & Ravesteyn P, **Digital Leadership: The Objective-Subjective Dichotomy of Technology Revisited**, 12th European conference on management leadership and governance, At Bucharest-Romania-,November 2016.

د- المواقع الالكترونية.

- 1- -Samuels Mark, **Digital transformation: what it is, why it matters, and what the big trends are, and what it means for you**, consulted 26/03/2023 , on: [What is digital transformation? Everything you need to know about how technology is changing business | ZDNET.](#)
- 2- L'histoire de l'association « GAAN » sur: <https://www.gaan.dz/histoire-valeurs>, consulté le(06/04/2023) à 03:06.

المخلص

الملخص

تهدف هذه الدراسة للتعرف على أهمية التحول الرقمي ، و تبيان دوره في تحسين الخدمات العمومية الجزائرية بتقديمها بالجودة و الكفاءة التي ترتقي بمستوى تطلعات المواطنين عبر مختلف القطاعات العمومية، من خلال تسليط الضوء على خدمة الدفع الإلكتروني كأحد مخرجات تبني التحول الرقمي للخدمة العمومية بقطاع البريد.

توصلت الدراسة إلى أن إدراج التحول الرقمي للأنشطة الخدمية يبسط و يسهل إجراءات الحصول على الخدمات لدى المواطنين و يقلل من حجم البيروقراطية و الفساد الإداري إذا ما تم تطبيقه بالشكل الصحيح، و أن تبنيه بقطاع البريد أدى إلى ظهور تقنيات حديثة و رقمية في المدفوعات والتجارة الإلكترونية، ساهمت في تطوير الدفع الإلكتروني خلال السنوات الأخيرة تزامنا مع إنتشار فيروس كورونا في الجزائر وما فرضه من صعوبات.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي ، الخدمة العمومية، الدفع الإلكتروني، قطاع البريد.

Abstract:

This study aims to recognize the importance of digital transformation and demonstrate its role in improving Algeria's public services by providing quality and efficiency that elevates citizens' aspirations across various public sectors ,by highlighting the e-payment service as one of the outputs of adopting the digital transformation of the public service in the postal sector.

The study found that the inclusion of digital transformation of service activities simplifies and facilitates citizens' access to services and reduces the size of bureaucracy and administrative corruption if applied properly and that its adoption in the postal sector led to the emergence of modern and digital technologies in payments and e-commerce, It has contributed to the development of electronic payment in recent years in conjunction with the spread of the coronavirus in Algeria.

Key words: Digital Transformation, Public Service, Electronic Payment, Postal Sector