

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة لنيل شهادة الماستر
في ميدان : العلوم الإنسانية
شعبة: علوم الإعلام والاتصال
التخصص : تكنولوجيا الاتصال الحديثة
مقدمة من طرف :

فطمي سعاد

العمري احمد

الموضوع:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية
- دراسة ميدانية بمؤسسة بريد- ورقلة-

الأستاذ المشرف:

ربوح ياسين

لجنة المناقشة :

.....أستاذ مناقش

.....أستاذ مناقش

السنة الجامعية: 2015/2014

الإهداء

اللهم أجعل هذا العمل خالصاً لوجهك الكريم

يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا باليأس إذا فشلت..

وذكّرني دائماً أنّ الفشل من التجارب التي تسبق النجاح.

يا رب إذا أعطيتني نجاحاً لا تفقدني تواضع..

وإذا أعطيتني تواضعاً لا تفقدني اعتزازي بكرامتي واجعلني من الذين

إذا أعطوا شكروا وإذا أؤذوا فيك صبروا وإذا أذنبوا استغفروا

وإذا تقلبت بهم الأيام اعتبروا

أمين يا رب العالمين.

أهدي ثمرة جهدي إلى فيض الحنان و ينبوع المحبة و أحق الناس بصحبة أمي أمي أمي

ناصحتي و مشجعتي و الداعية لي بالخير و النجاح أينما حللت

إلى مصدر فخري و اعتزازي، إلى من غرس فنا حب التعلم و الكفاح و شقي من أجل أن نسير في طريق

النجاح : أبي العزيز

إلى الشجرة المباركة التي أستفيء بضلالها و كنز حياتي إخوتي و أخواتي

إلى كل الأهل و الأحباب إلى كل من كان سنداً لي في هذا البحث، إلى كل الأصدقاء

إلى كل السانرين في طريق الخير و العلم و إنارة العقول.

إلى كل من نساها قلمي و يذكرهم عقلي

شكر وتقدير

بعد انجاز هذا العمل المتواضع لا يسعني إلا أن احمده الله عز وجل الذي أمدني بالقوة و الصبر على مواصلة هذا البحث وإتمامه

كما أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير للأستاذ ربوح ياسين لتفضله بالإشراف على هذه المذكرة ولما بذله من جهد ، وعلى كل النصائح والتوجيهات التي قدمها لنا وكانت حافزا في إتمام هذا العمل المتواضع

ولا يفوتني أن اعبر عن تقديري الخالص وأمنياتي إلى كل من أمدني بيد المساعدة والتوجيه والإرشاد والتشجيع لإعداد هذا البحث ومن أمدني بيد العون في الطبع وإخراج هذه المذكرة أعضاء لجنة المناقشة التي قبلت وتحملت هذا الجهد وكذا موظفي مؤسسة بريد الجزائر ورقلة وهذا ما كان صوابا فمن ، الله وما كان فيه الخطأ فمن نفسي ومن الشيطان وفي الأخير أتمني التوفيق والسداد في هذا البحث

فطيمي سعاد

العمري أحمد

أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات، من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي للمعلومات والاتصالات، وقد كان للإدارة الإلكترونية دورا هاما في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال سرعة في الانجاز، والإتقان في الخدمة، ودقة والفعالية، بالإضافة إلي تخفيض الإجراءات في انجاز المعاملات، كما تسهل في الاتصال بين المواطن مع إدارته.

وقصد ضمان خدمة الإدارة الكترونية لابد من نشر ثقافة الالكترونية للخدمات لدى المواطنين، وإعادة البنية التحتية للمؤسسات وفق ما يتلاءم مع البيئة العصرية .

حيث تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب موضوع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية وغيرها.

وحاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم تطبيقات الإدارة الالكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة شبكة الإنترنت باعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها من جهة، ومن أكثر التكنولوجيات التي يلجا إليها الزبون عند رغبته في الحصول على الخدمة من جهة أخرى، وقد أجريت الدراسة في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة على عينة عشوائية من الزبائن على مستوى قطاع المؤسسة، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة، انطلاقا من التساؤلات المطروحة في الدراسة.

وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج نذكر من بينها:

- إن أفراد عينة البحث يتمتعون بمستوى تعليمي جيد وهذا ما سمح بالتعامل مع الخدمة الالكترونية.
- عدم وجود بنية تحتية كافية مما يعيق بعض الخدمات البريدية للمؤسسة.
- نقص الوعي وثقافة الالكترونية لدى العديد من المتعاملين مع المؤسسة.

Summary of the study

Electronic management such as the backbone of modern societies, and the imperative need to apply in all the institutions, in order to keep up with the progress of information and communication technology and e-Dua in improving further the General submissions to citizens through rapid completion and perfection in service, accuracy and effectiveness, in addition to a reduction of procedures in completing transactions and facilitate contact between the citizen with his administration.

In order to ensure that the electronic management of the culture of electronic services to citizens and enterprises in infrastructure maitlaem with modern environment.

So this study aims to research on various aspects of management alalkenronet they liked her better public service which has become the focus of all administrative and other institutions.

And we have tried through this study highlight the most important e government applications that rely on information and communication technologies, especially the Internet as the most important means used by the Department in providing its services, and technologies used by the customer wants to get service on the other hand, The study was conducted in Ouargla Algeria post a sample ashueh from customers at the level of the enterprise sector, where our dependence on descriptive analytical in the description and analysis of

We have a set of the phenomenon, from altsao'la has put forward in the study

.results but including

- The research sample members are well educated and this am to deal with e-
.service
- The lack of adequate infrastructure is hampered by some postal services to the
enterprise

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	شكر وتقدير
III	ملخص الدراسة
VI	فهرس المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الإطار المنهجي	
ج	إشكالية الدراسة
هـ	التساؤلات
هـ	الفرضيات
هـ	أهمية الدراسة
و	أهداف الدراسة
و	أسباب اختيار موضوع الدراسة
ز	منهج البحث
ز	أدوات جمع البيانات
ح	عينة الدراسة
ح	حدود الدراسة
ح	تحديد المفاهيم
ي	تقسيمات البحث
ك	الدراسات السابقة
م	صعوبات الدراسة
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : مفهوم الإدارة الالكترونية
3	المطلب الأول : نشأة وتعريف الإدارة الالكترونية
5	المطلب الثاني : أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية
7	المطلب الثالث : خصائص الإدارة الالكترونية

9	المطلب الرابع : أهداف ومزايا الإدارة الالكترونية
11	المبحث الثاني : مفهوم الخدمة العمومية
11	المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية
12	المطلب الثاني :نظم وأنواع الخدمة العمومية
14	المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية
15	المطلب الرابع: خصائص الخدمة العمومية
16	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : تطبيقات الإدارة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر
18	تمهيد
19	المبحث الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الخدمة العمومية
19	المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية
23	المطلب الثاني: انعكاسات وظائف الإدارة الالكترونية على الإدارة والخدمة العامة
26	المطلب الثالث: أساسيات انجاز الخدمات العمومية وفق نظام الإدارة الالكترونية
31	المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر
31	المطلب الأول: مجتمع المعلومات في الجزائر
33	المطلب الثاني: تحولات الالكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية
35	المطلب الثالث: جاهزية مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر
38	المطلب الرابع: الخدمات العامة الالكترونية في الجزائر
45	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - ورقلة -
47	تمهيد
48	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر -ورقلة -
48	المطلب الأول: نشأة وتعريف بمؤسسة بريد الجزائر - ورقلة -
49	المطلب الثاني: البنية الهيكلية لبريد الجزائر - ورقلة -
52	المطلب الثالث: خدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر - ورقلة -
55	المبحث الثاني: عرض وتحليل الاستبيان
55	المطلب الأول : الاستبيان
58	المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجة إلى زبائن مؤسسة بريد الجزائر بورقلة

80	خلاصة الفصل
82	الخاتمة
86	قائمة المراجع
93	قائمة الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجداول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	58
02	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	59
03	توزيع أفراد العينة حسب السن	60
04	الإدارة التقليدية لا تلبى الحاجة البريدية	60
05	التطور التكنولوجي ساهم في ظهور الإدارة الالكترونية	61
06	التعامل الالكتروني مع عامل البريد	62
07	الأسباب التي تجعلك تتعامل الكترونيا بدل التعامل التقليدي	63
08	التعامل الالكتروني يجعلك أكثر راحة من التقليدي	64
09	الإحساس بالفرق بين الإدارة الالكترونية و التقليدية	64
10	في حالة الإجابة بنعم في ماذا يتمثل هذا الفرق	65
11	تحسين الخدمة راجع إلى الإدارة الالكترونية الحكيمة	66
12	المقارنة بين الإدارة الالكترونية والخدمة التقليدية الورقية	67
13	الوقوف في الطوابير من أجل خدماتك البريدية	68
14	انطباعك نحو الخدمات الجديدة التي يقدمها بريد الجزائر	69
15	الخدمات المفضلة في الإدارة الالكترونية	70
16	الثقة في الخدمات البريدية الالكترونية	71
17	عدم الثقة في الخدمات البريدية الالكترونية	71
18	الإدارة التقليدية لا يلبي حاجاتك البريدية بالتركيب بين الجنس والمستوى التعليمي	72
19	مساهمة التطور التكنولوجي في ظهور الإدارة الالكترونية بالتركيب مع الجنس والمستوى التعليمي	73
20	التعامل الالكتروني أم مع عامل البريد بالتركيب مع الجنس والمستوى التعليمي	74

75	العلاقة الموجودة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية بالتركيب بين الجنس والمستوى التعليمي	21
76	تحسين الخدمة راجع إلى الالكترونية الحكيمة بالتركيب مع الجنس و المستوى التعليمي	22
77	المقارنة بين الإدارة الالكترونية و الخدمة الورقية بالتركيب بين الجنس و المستوى التعليمي	23
77	الجلوس في الطوابير من اجل خدماتك البريدية بالتركيب بين الجنس و المستوى التعليمي	24
78	الثقة في الخدمات البريدية بالتركيب بين الجنس و المستوى التعليمي	25

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
58	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
59	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	02
60	توزيع أفراد العينة حسب السن	03
61	الإدارة التقليدية لا تلبي الحاجة البريدية	04
61	التطور التكنولوجي ساهم في ظهور الإدارة الالكترونية	05
62	التعامل الالكتروني مع عامل البريد	06
63	الأسباب التي تجعلك تتعامل الكترونيا بدل التعامل التقليدي	07
64	التعامل الالكتروني يجعلك أكثر راحة من التقليدي	08
65	الإحساس بالفرق بين الإدارة الالكترونية و التقليدية	09
65	في حالة الإجابة بنعم في ماذا يتمثل هذا الفرق	10
66	تحسين الخدمة راجع إلى الإدارة الالكترونية الحكيمة	11
67	المقارنة بين الإدارة الالكترونية و الخدمة التقليدية الورقية	12
68	الوقوف في الطوابير من اجل خدماتك البريدية	13
69	انطباعك نحو الخدمات الجديدة التي يقدمها بريد الجزائر	14
70	الخدمات المفضلة في الإدارة الالكترونية	15
71	الثقة في الخدمات البريدية الالكترونية	16

مقدمة

يشهد العالم الآن حقبة جديدة ومثيرة من التقدم الإنساني نتيجة للتطورات العلمية وتكنولوجيا في مجالات متعددة أبرزها علم الإدارة الحديث الذي يتبنى منهج الابتكار والإبداع مما أدى إلى إحداث تغيرات جذرية في مفهوم العمل الإداري والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة قائمة على المعرفة. وذلك بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال والاستراتيجيات الجديدة، ويعتبر ظهور انتشار الحاسوب الشخصي في النصف الثاني من الثمانيات تحولا نوعيا في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمستخدم، ثم بعدها تبعها ظهور الانترنت في النصف الثاني من التسعينيات وبهذه الوسيلة تغير نمط و أسلوب تعامل وتفاعل العاملين والزبائن والتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال، والأشراف على سير العمل في الإدارة الالكترونية بما يكفل القيام بمسؤولياتها، وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الإداري وتهيئة المناخ العام ليتوافق مع التطورات العالمية المتجددة.

فقد تأثرت المؤسسات المعاصرة بمختلف أنواعها وتغير هيكلها ومعاملاتها ومعايير أدائها وامتداد نطاق خدماتها إلى خارج المواقف الرسمية سعيا لإنجاز تعاملاتها متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصولا إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة.

كما يمكن القول بأن الإدارة الالكترونية هي عبارة عن رد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي والكم الهائل للمعلومات في إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات في مجال الخدمات حيث تقوم الإدارة الالكترونية تحويل الخدمات من طريقة التقليدية اليدوية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميزة للوظائف والأنشطة والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية إلى الطريقة الالكترونية في تقديم الخدمات من أجل الاستغلال الأمثل للوقت والجهد وإتاحة هذه الخدمات عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء والزبائن التزاحم والوقوف على طوابير طويلة أمام الموظفين في

المؤسسات وتطوير آليات العمل من ناحية وبالمرونة والفعالية من ناحية أخرى، ودعم التواصل وصولاً إلى اختصار الإجراءات.

وتتمثل الفكرة الجوهرية للإدارة الإلكترونية هي تطوير وتقديم الخدمات واكتسابها مميزات وخصوصيات تضمن تحقيق التفاعل وتحسين الخدمات العامة. في تقديم نموذج امثل للإدارة الإلكترونية الحديثة الذي يوفر الكثير من السرعة وتفاعل في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات بطرق عصرية .

وبهذا التطور أفرزت الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات على الخدمة العمومية كالشفافية وسرعة في انجاز المعاملات لزيون ولتقريب الصورة أكثر سوف نقوم بدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية كآلية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسات قطاع بريد الجزائر " ورقلة " .

ويعد بريد اتصالات ورقلة من الإدارات التي شهدت تغيرات كبرى خلال مسيرة الإصلاح التي عرفت تطوير إدارته والانتقال من التقليدي إلى الإلكتروني وعصرنه الخدمات المقدمة وتقديمها بجودة للمواطن بما يتوافق مع متطلبات البيئة الحديثة.

1- الإشكالية :

إن التطورات السريعة في المعطيات المعلوماتية والتقنية وانتشار شبكة الانترنت ومواقع الويب التجارية وغيرها على نحو واسع. إذ أدى ذلك إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية سواء على مستوى القطاع الحكومي أو على مستوى القطاع الخاص أو المختلط منها. كما أدى هذا التطور إلى ضرورة إيجاد اطر تنظيمية وتشريعية تتبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الالكترونية وواقعها وأهميتها ومشكلاتها.

وبعدما غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات ، إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة ، حيث أصبحت ضرورة حتمية للمؤسسات العصرية وبدونها لا تستطيع المؤسسة في العمل ، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم السمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية. وقد كان ذلك بمثابة دعوي لمسير المؤسسات الاستجابة للمستجدات العصرية لتغيير البيئة العملية، ونتيجة لتغير المسار لتكنولوجيا والمستفيد منها ، انتقل العمل الإداري من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب الالكترونية .

فالإدارة الالكترونية هنا تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة، وتعود فكرة الإدارة الالكترونية إلى سنة 1973 في الولايات المتحدة ثم بدأت تنمو وتتطور خاصة بعد انتشار شبكة الانترنت ، فأصبحت الكثير من المؤسسات تدير أنشطتها المتنوعة دون الحاجة إلى استخدام الأساليب الروتينية الورقية.

فلم تعد الإدارة بحاجة إلى الأرشيف والمكاتب الورقية ، وإنما أصبحت المؤسسات تمارس أنشطتها على مدار 24 ساعة بكفاءة عالية، عن طريق استخدام شبكة العنكبوتية وذلك في انجاز الأعمال والمعاملات الإدارية من تخطيط ، تنظيم ، توجيه ، رقابة الالكترونية ، وفي إطار تنفيذ إدارة الالكترونية

إلى إمكانية جديدة نحو رفع كفاءة أعمال وزيادة فعاليتها بتطوير الاتصال بينها وبين كل المتعاملين معها، وهذا من شأنه زيادة في طلبات والإقبال عليها في إطار ما يسمي بالخدمات العمومية ، وكلما استخدمت إدارة المؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نحو اكبر، أصبحت بيئة العمل أكثر ترابطا وتنظيما مما كانت عليه . وأضفت على الخدمات العمومية طابع الشفافية والسرعة في تقديم الخدمات ومشاركة عبر شبكة الانترنت، والاستفادة من آراءهم في الأمور التي تخصهم التي تصب في قالب الخدمات الإدارية للمؤسسة . حيث بات من الضروري على المؤسسات البريدية أن تتكيف وفق هذه التطورات من خلال تبنيها لأساليب استراتيجيات تسويقية تمكنها من فهم وتحليل واقتناص الفرص التسويقية وإشباع حاجات رغبات الزبائن لتحقيق أهدافها المسطرة.

وتعتبر الخدمات المالية البريدية إحدى الخدمات العمومية الأكثر كثافة وارتيدا من طرف المواطنين وعليه فإن توسيعها وتحديثها يشكلان أحد عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية لذلك أولت الدولة اهتماما متزايدا بهذه المؤسسات محاولتا منها تحسين الخدمات المقدمة للزبائن.

وبالتالي فإن عصره شبكة البريد يتطلب اتخاذ الإجراءات والوسائل الكفيلة بتحسين ظروف الاستقبال للمواطنين بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة وتعميم إدخال الإعلام الآلي في مكاتب البريد واتخاذ إجراءات الترقية وسائل الدفع الالكتروني، ذلك ضمانا لتحسين نوعية الخدمة المقدمة، ومع هذا التطور المذهل أصبح من المستحيل أن تستغني المؤسسة عن هذه تكنولوجيا في تقديم خدماتها البريدية والمالية لمالها من أهمية في تحسين الخدمة ورضا الزبون.

وتتصب إشكالية البحث أساسا في محاولة الوقوف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية ويمكن صياغة هذه الإشكالية في تساؤل الرئيسي:

إلى أي مدى تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

2- تساؤلات الدراسة

من خلال التساؤل الرئيسي المطروح سابقا يمكن الاعتماد على التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي أسباب ظهور الإدارة الالكترونية ؟
- كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في تحقيق الفعالية والمرونة في خدمة الزبون ؟
- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية في قطاع بريد الجزائر ؟

3-الفرضيات:

وبناء على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

-هناك عدة أسباب أدت إلى ظهور الإدارة الالكترونية أهمها ضعف الإدارة التقليدية، وظهور الوسائل التكنولوجية الحديثة.

- تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق المرونة والفعالية والرضا لدى الزبون .
- إن العلاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية في قطاع بريد الجزائر ورقلة هي علاقة توافقية، إذ أن وجود إدارة الالكترونية بتحسين الخدمة العمومية وتيسيرها.

4- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال إزالة الغموض وتعرف على مضامين الإدارة الالكترونية بنسبة للباحثين كونه موضوع عصري وحديث يحاول تقديم الخدمات العامة بفعالية بأسلوب يوافق البيئة الالكترونية للمؤسسة وكذا المواطن ، كما تستمد أهمية الدراسة من الأهمية التي يكتسبها قطاع البريد في المجتمع باعتبارها خدمة عمومية لا يمكن الاستغناء عنها ، حيث تسعى هذه المؤسسة لتعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ومنه فان نتائج هذه الدراسة أن تكون ذات أهمية للمؤسسة.

وتصب هذه دراسة إلى إسهام الإدارة الالكترونية في حالة تطبيقها في المؤسسات ذات الخدمات العمومية من حيث الشفافية سرعة ودقة في انجاز المعاملات وتحسين الأداء وتخلي على الإدارة التقليدية الروتينية والورقية .

5- أهداف الدراسة:

يسعي موضوع الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تسليط الضوء على واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة المدروسة لبريد الجزائر "ورقلة " وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الإدارة الالكترونية للخدمة العمومية .
- ابرز أهمية الإدارة الالكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها.
- التعرف على مختلف تكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها.
- إثراء الرصيد المكتبي وزيادة في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية.

6- أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أهم الدوافع اختيار هذا الموضوع ما يلي :

- أسباب ذاتية: لميول الشخصي لمثل هذه المواضيع وروح الفضول في الاكتشاف في خبايا الموضوع.
- وكذا إعلام المؤسسات الجزائرية بأهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية من تسهيلات وانجاز في المعاملات للمواطنين .
- أسباب موضوعية: بحكم التخصص العلمي المدروس الذي يتماشى مع الموضوع.

- **الحداثة:** اعتبار هذا الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية، لأنه يواكب التطورات الحديثة.

7- منهج البحث والأدوات المستخدمة : بحكم طبيعة الموضوع يمكننا الاعتماد على المنهج الوصفي تحليلي في شقه نظري ، وأسلوب دراسة حالة في شق تطبيقي.

منهج الدراسة : كما أسلفنا الذكر أن بحثنا يعتبر من المواضيع الحديثة الذي سيساعد في إنشاء رؤية جديدة في علم الإدارة ، ويدعم استخدام الإدارة الالكترونية، كأسلوب جديد في العمل وتقديم الأمثل للخدمات العامة بما يخدم البيئة العصرية، وعلى هذا الأساس تفرض علينا طبيعة الموضوع استخدام **المنهج الوصفي التحليلي :** بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية، وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع ، وكذا بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة، ثم تحليل والاستنتاج للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية.

8- الأدوات المستخدمة أهمها:

الكتب العلمية: وذلك من خلال الاستعانة بالكتب العلمية العربية ، وذلك بالاطلاع على ما تحتويه من معلومات والأخذ منها كل ماله علاقة لموضوع الدراسة، بالإضافة إلى الأطروحات ومذكرات الماجستير، وعلى مختلف المنشورات، وبما أننا موضوع الدراسة حديث فإننا استعانة ببعض المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت .

الاستبيان: وذلك من أجل جمع المعلومات والبيانات الميدانية وتحليلها فيما بعد .

بالإضافة إلى استخدام برنامج 19 SSPS في المعالجة الإحصائية وبرنامج EXLE لرسم الأشكال والبيانات.

9-العينة: هي اختيار مجموعة من الأشخاص من مجموع مجتمع البحث، وهؤلاء الأشخاص يمثلون العينة التي سيقوم الباحث بإجراء دراسته عليها.

ويتمثل مجتمع البحث الذي سنقوم بدراسته في مجموع الزبائن على مستوى إدارة مؤسسة بريد الجزائر ورقلة وذلك لمعرفة مدى اعتماد الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسة و أثرها على الخدمات التي تقدمها وعليه قمنا باختيار عينة عشوائية من الزبائن على مستوى إدارة مؤسسة بريد الجزائر ورقلة

10- حدود الدراسة :

- نظرا لاتساع البحث وكبر حجم الموضوع لابد من وضع حدود للدراسة لتفادي التشعب فيها .
- **حدود مكانية :** حيث تم حصر الحدود المكانية في ولاية "ورقلة" بمؤسسة بريد الجزائر .
- **حدود زمنية :** حيث امتدت من شهر مارس 2015 إلى غاية شهر ماي 2015 .
- **حدود البشرية :** يتكون مجتمع البحث المستهدف لدراسة بريد الجزائر "ورقلة" 60 زبون بالاعتماد على العينة العشوائية وقد تم توزيع الاستبيان عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث .

11- المفاهيم والمصطلحات:

الإدارة : ترتبط أساسا بالإبداع، بالخروج عن القواعد والإجراءات، وتجاوز العقبات وإيجاد حلول للمشاكل مع قلة المعطيات المتعلقة بها، بمعنى آخر "الكشف عن المشاكل الحقيقية والإجابة خاصة على السؤال لماذا؟ للوصول إلى حلول أصلية" وكيفية استخدام الطرق التقنية في الاتجاه الأحسن ، كما تهتم بإيجاد سبل تأقلم المؤسسة مع ديناميكية البحث للوصول إلى نتائج¹.

¹ بوقلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية- دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية تخصص علوم تسيير، الجزائر 3، 2010-2011.

الإدارة الإلكترونية: هي إطار يشمل كل الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال سوء الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة للمؤسسات ودوائر وحكومات¹.

المواطن الإلكتروني: هو في الحقيقة مواطن عادي ولكن زود بمهارات تمكنه من استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة في بوابة حكومته الإلكترونية أو إدارته الإلكترونية، وعلى الحكومة العمل على إعداد مواطنيها، وتكوينهم، وتعريفهم على الخدمات المتاحة إلكترونياً، والتعرف على الخدمات التي يحتاجونها.²

الخدمة: " على أنها تلك نشاطات المعرفة، ولكن غير محسوسة وتمثل الهدف الرئيسي تحقيق رضا الزبون"³، أو هي منتجات غير ملموسة تهدف أساس إلى إشباع حاجات ورغبات الزبون وتحقيق لمنافع له.⁴

الزبون: هم الذين يتعاملون مع الخدمة التي تنتجها المؤسسة ويتلقونها في شكل المخرجات النهائية ويعتبر زبون احد أهم العناصر التي من اجله وجدت المؤسسة بحيث تقوم الإدارة الإلكترونية بخل واكتشاف الزبائن والمحافظة عليهم من خلال كسب رضائهم في تقديم الخدمات التي تتوافق مع توقعاتهم وإيجاد حلقة مستمرة بينها وبين الزبون.⁵

الخدمة العمومية: هي نشاط ذات مصلحة عمومية يتحقق بواسطة شخص معنوي عمومي.⁶

1- ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص3.

2- بوقلاشي عماد ، مرجع سبق ذكره.

3- عبد العزيز أبو نيرة ، دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة منهج تطبيق ، ط1 ، الوراق للنشر، الأردن، 2005، ص28.

4- زاكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته ، ط1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006 ، ص35

5- علاء فرحان طالب، أمير الجنائي، إدارة المعرفة (إدارة المعرفة الزبون)، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2009 ، ص73.

6- وليد حيدر جابر ، التفويض في إدارة واستثمار المرفق العامة ، دراسة مقارنة ، ط1 ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، 2009 ، ص

12- تقسيمات الدراسة

لقد تم تقسيم دراسة الموضوع من خلال ثلاثة فصول بحيث تطرقنا إلى فصلين نظريين، وفصل تطبيقي وكل فصل يتضمن مبحثين.

الفصل الأول: تناولنا في الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية حيث قسمنا الفصل إلى مبحثين الأول الإدارة الالكترونية وفيها تعرضنا إلى نشأة وتعريف الإدارة الالكترونية، خصائصها، وأهدافها ومزاياها. والمبحث الثاني تطرقنا إلى تعريف الخدمة العمومية، وأنواع ومبادئ الخدمة العامة، بالإضافة إلى الخصائص، وهناك عناصر أخرى مذكورة في المضمون.

الفصل الثاني: تناولنا في المبحث الأول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة وتندرج تحتها اثر تطبيق تكنولوجيا في فعالية منظمات الخدمة العمومية، وأفاق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية . وفي المبحث ثاني تطرقنا إلى نموذج الإدارة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر من خلال مجتمع المعلومات في الجزائر، وتحولات الالكترونية في الجزائر، وكذلك الخدمات العامة الالكترونية في مؤسسات بريد الجزائر.

الفصل الثالث: يتعلق بالجانب الميداني وتم تطرق فيه إلى في المبحث الأول الجانب النظري لقطاع بريد الجزائر ورقلة من التعريف بمؤسسة بريد الجزائر ، وخدماتها المقدمة لزبائنها وذلك من خلال توزيع الاستبيان عليهم بتطبيق برنامج 19 SSPS في تفريغ وتحليل البيانات، بالإضافة إلى استخلاص النتائج.

الخاتمة: وفيها تم سرد بعض الاقتراحات المتوصل إليها من خلال البحث بشأن الاهتمام المستمر بتطبيق الإدارة الالكترونية على مستوي قطاع الخدمة العمومية، وتقدير أهميتها البالغة في تحقيق التطور والارتقاء إلى أعلى مستوي التحسين.

13-الدراسات السابقة:

*الدراسة التي قام بها محمد الكبيسي كلثم من خلال مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية "الأكاديمية البريطانية للتعليم العالي " سنة 2008 تحت عنوان متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر ، إذ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في دولة قطر وبالأخص في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية وكذا مجالات ومعوقات ذلك التطبيق وتوصلت هذه الدراسة إلى أن هذه العملية تعترضها عدة معوقات أهمها : ضعف البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وكذا انتشار الأمية الالكترونية ، عدم قدرة التشريعات والنظم على مواكبة المستجدات في مجال الإدارة الالكترونية ، بالإضافة إلى ضعف الوعي العام بأهمية تطبيقات الإدارة الالكترونية في القطاع الحكومي . وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا كونها تناولت جانب واحد من موضوعنا ألا وهو الإدارة الالكترونية لدي الحكومة الالكترونية،في حين تطرقنا نحن إلى الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ومن خلال بحثنا توصلنا إلى محاسن التي تقدمها الإدارة الالكترونية للخدمة العمومية من سرعة ، وشفافية ، ودقة....إلى من محاسن ،ومن أهم نتائج المتوصل إليها: هي ولنهوض بقطاع الخدمة العمومية لابد بالاخذ وربط العلاقة مع الإدارة الالكترونية لأنهما يمثلان وجهان لعملة واحدة .

*الدراسة التي قام بها القحطاني" بن سعد مبارك" من خلال مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية بكلية الدراسات العليا ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض سنة 2006 تحمل موضوع " مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون : دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية ، أد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون ، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن السرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة تعد من أهم الايجابيات التي تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيقها . فهذه الدراسة تختلف عن دراستنا

كونها لم تتعرض إلى مفاهيم الإدارة الالكترونية ، ومبادئها ، وأهدافها ...الخ وهذا ما يبقي موضوع الإدارة الالكترونية غامضا بنسبة لكثير من الباحثين كما تم تطرق إلى الإدارة الالكترونية في السجون وهي تعتبر مؤسسة سرية لديها الكثير من التحفظ وسرية وهذا ما يجعل النتائج المتوصل إليها في الدراسة يشبها نوع من الغموض .

*الدراسة التي قام بها بوقلاشي عماد من خلال مذكرة ماجستير في علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3 ، سنة 2011 تحمل عنوان " الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة حالة وزارة العدل - ، وكانت تهدف هذه الدراسة إلى تعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية من خلال تعرف على المفاهيم، وأهداف ، وخصائص الإدارة الالكترونية ، وكذا مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء وزارة العدل ، حيث توصلت في الأخير أن تحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن يأتي إلا بالاعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات واتصالات ، وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث نوعية الخدمات والوسائل التي تقدمها للمواطنين كما أولت دراستنا الاهتمام بالخدمات المقدمة لزيون "

*الدراسة التي قام بها عبد القادر براينيس من خلال أطروحة الدكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، سنة 2007، تحت موضوع " التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية " ، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر ، وكانت تهدف هذه الدراسة إلى مراجعة المفاهيم والتقنيات التسويقية ، وإمكانية تطبيقها في مؤسسات الخدمة العمومية ، وتختلف هذه الدراسة أنها تناولت شق ثاني من موضوعنا وهو الخدمة العمومية كما اهتمت بالجانب التسويقي والاقتصادي للمؤسسة ، وربطت العلاقة بين التسويق والخدمات العمومية ، في حين أن دراستنا تناولت اهتمت بالإدارة الالكترونية وما تقدمه من خدمات ومزايا لزيائن مؤسسة بريد الجزائر ورقلة .

*الدراسة التي قام بها عاشور عبد الكريم ، من خلال مذكرة الماجستير ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص الديمقراطية والرشادة ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، سنة 2010، تحت موضوع " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، وكانت تهدف الدراسة إلى إزالة الغموض والتعرف على الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية ، وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا أنها تناولت الموضوع بين دولتين مختلفتين الأولى متقدمة وثانية نامية وكأنها أجريت مقارنة في دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بين أمريكا و الجزائر ومست معظم الجوانب كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أمريكا ليس كما هو الحال في الجزائر ، في حين نحن دراستنا الموضوع من زاوية واحدة وذلك عن طريق نموذج عن مؤسسة عمومية جزائرية .

14- صعوبات الدراسة:

- قلة الكتابات عن الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات العمومية نظرا لحدثة الموضوع وفق المكتبات حيث مثل ذلك صعوبة بالغة واجهت الباحث.
- عدم تقرير بعض المسؤولين لأهمية وجدوى الدراسة لمؤسسة بريد الجزائر ورقلة، مما أدى إلى تصنيف نطاق تعاونهم مع الباحث، وغياب ثقافة الاستخدام لدى كثير من زبائن وعدم معرفتهم بالخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسة إلا بنسبة قليلة وهذا ما زاد تعقيدا للوصول إلى العينة المحددة الإجابة على الاستبيان الخاص بالدراسة.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

والخدمة العمومية

تمهيد :

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات في النظم والأعمال الإدارية، لخلق نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي.

ولقد مثلت الإدارة الإلكترونية تصور وبناء حديث لمفهوم الخدمة العمومية، مما نتج عنها تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات للمواطنين، إذ من شأنه أن يسرع في عملية الانجاز، وزيادة الإتقان، تخفيض التكاليف وغيرها فضلا عن تحقيق الشفافية الإدارية .

وبإدخال الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمات العمومية بما يتييسر للمواطن في استطلاع ومعرفة شؤون بالمرافق العمومية بفعالية ومرونة، بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة، التي تقدمها المؤسسات الخدمية الحكومية، بهدف إشراك كل من السلطات والمواطنين بطريقة أكثر ديمقراطية.

وعلى هذا الأساس فأنا في هذا الفصل سنعالج الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ، والخدمة العمومية لهذا الموضوع وذلك من خلال ضبط المفاهيم لكل من الإدارة الإلكترونية في المبحث الأول من خلال نشأة وتعريف بها وأسباب تحول، إضافة إلى الخصائص، الأهداف . ثم التطرق في المبحث الثاني إلى تعرف على الخدمة العمومية، ونظم وأنواع الخدمة العامة، وصولا إلى مبادئ وخصائص الخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية والخارجية.

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز وتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

المطلب الأول: نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية

1- نشأة الإدارة الإلكترونية:

ظهر الاهتمام بالإدارة الإلكترونية مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو الشفافية التعامل، وتعميق استخدام تكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة كما أن الطبيعة تحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم.¹

كما تعود نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة، في إدارة علاقة

¹ - سعيد، بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003، ص14.

المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في المفاهيم الإدارية التقليدية وتطويرها.¹

2- تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.²

ويركز هذا التعريف على محاولة تبين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعلومات، وتقريب المسافات.

وتعرف كذلك بأنها " إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاتصال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاءة في استخدام موارده.³

كما يمكن ترجمة الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الإدارات العمومية.

تحسين المعلومات والاتصالات والتفاعل بين مختلف الفاعلين من إدارات العمومية ومواطنين ومؤسسات تكييف سيرورة العمل وهياكل الإدارات العمومية بما تقتضيه عملية تحولها إلى الإدارة الإلكترونية.

¹ - ياسين، سعد غالب، مرجع سبق ذكره، ص 238. 241.

² - علي حسن باكير، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، 2006، متاح على: <http://alibakeer.maktooblog.com/85589%D>، تاريخ الاطلاع 27-03-2015، توقيت 15:30 مساءً

³ - نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الوظائف - المجالات، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 157.

الوصول إلى المعلومات العمومية من خلال الخدمات الإلكترونية عبر الانترنت والمتعلقة إما بالمواطنين أو المؤسسات على حد سواء.¹

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريف إجرائيا بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال" في تخطيط والتوجيه والرقابة على المؤسسة والأشخاص بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الشركة وفق متطلبات العصر أي البيئة الإلكترونية.

المطلب الثاني: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل والمشاركة والتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي مؤسسة ،وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات ، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوي التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني فيما يلي:

- 1- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- 2- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق.
- 3- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- 4- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- 5- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

¹ - بركسال المليحي، الإدارة الإلكترونية والشراء الإلكتروني، ملتقى الاتجاهات الحديثة في إدارة المخازن والمشتريات وورشة عمل الشراء الإلكتروني، مصر ، 2-6 ديسمبر 2007، ص 4.

6- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرار.

7- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

8- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.¹

وهناك تداعيات أخرى نذكر منها ما يلي:

- **أزمات القطاع العمومي:** أدى اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة إلى

تعميق الهوة والفرق الشاسع في الأداء بنيه وبين القطاع العمومي، فقد بدى أداء هذا الأخير نمطيا تقليديا

لا يرقى إلى مستوى طموح المواطن بل حتى طموح إدارات القطاع العمومي نفسه، حيث وجدت نفسها

في مواجهة مباشرة ومقارنة غير منصفة مع إدارة مؤسسات القطاع الخاص واعتمادها سبيلا لإحكام

قبضتها على أعمالها والسيطرة على مواردها وضبط عجلة العمل بها، على النحو الذي يجعل الإدارة

مطمئنة تماما إلى أنها تسير في الطريق الصحيح، وان وخدماتها تصل إلى عملائها، وأن الهدر في

النفقات تقلص، مما يمكن من إعطاء قرارات صحيحة لموارد الإدارة الفعلية.

- **دافع الزمن:** عندما تسعى الإدارة إلى كسب سباق السرعة ، وترجيح كفتها بعنصر الزمن ، فإنها تجد

نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بوصفها المطلب الأول

لإلقاء أسباب بطئ الحركة من روتين ومعاملات يدوية وراءها ، والانطلاق إلى أفاق الإبداع التكنولوجي

في مجال الملوامات والاتصالات الذي يقدم لها كل يوم حولا جديدة لاختصار مزيد من الزمن وتيسير

اتخاذ قراراتها وتعميمها بالسرعة المطلوبة، وانجاز معاملاتها في الوقت المناسب لوضعها في دائرة

المنافسة.

¹ - رأفت رضوان ، الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، مركز المعلومات واتحاد القرار، القاهرة، 2004، ص 5.

- **تطور اتصالات** : يشكل التقدم المذهل في شبكات الاتصالات وخاصة الانترنت دعماً قوياً لفكرة تحول الإدارات العمومية نحو تعميم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما تقدمه هذه الأخيرة من تواصل فعال وسريع يختصر الوقت والجهد ، عبر شبكة الاتصالات الداخلية على أفق التنمية، وما وفرته لها من تواصل مع مداريها (مواطنين أو مؤسسات) وهذا ما أنشأ حالة الثقة المتبادلة بينهما.

الدوافع السياسية : كانت تحولات الديمقراطية وما تبعها من مستجدات اجتماعية وتطلعات شعبية احد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على دوائرها فقد ساهمت حركات فاعلة محلية وعالمية والتي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان.¹

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين .
- التعلم المستمر وبناء المعرفة ، وتوفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا .

وللإدارة الإلكترونية سمات عديدة من بينها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني ، والأرشيف الإلكتروني، والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

¹ - حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، الرياض،

فالإدارة الكترونية تحقق مزيداً من الترابط في إنجاز المعاملات ، والقيام بوظائف الإدارية بشكل يخلق المزيد من التشاركية ، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية ، واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمة العامة الالكترونية.¹

إضافة إلى ذلك أنها تمثل مدخلاً تكاملياً لاستثمار الوقت والجهد والحيز وتحقيق الرضا للجميع فضلاً عن أنها عمل مستمر .

ومما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الالكترونية كالآتي:

1 - زيادة الإتقان: إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام ، والأنشطة الإدارية التقليدية حيث تنطوي على المعالجة الفورية للطلبات ، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.²

2- تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

3- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات إذ تعرف الشفافية أنها الجسر

¹ - رأفت رضوان ، نفس المرجع السابق ، ص 4 .

² - محمد محمود طعمانة، شريف، العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الأردن ، 2004 ، ص 11-12 .

الذي يربط بين المواطن ، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة ، والسلطات المسؤولة عن المهام الإدارية من جهة أخرى ، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله.¹

المطلب الرابع: أهداف ومزايا الإدارة الإلكترونية

تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري، وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات.

- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.
- تقليل تكاليف من التشغيل خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والانجاز السريع للمعاملة.
- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها وإعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة .
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

¹ - احمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم ، نشره تكنولوجيا الإدارة ، العدد الثامن ، فيفري- مارس 2007 ، وزارة الدولة للتنمية الإدارية ، مصر ، ص 3 .

• توظيف تكنولوجيا المعلومات.¹

توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.

مزايا الإدارة الإلكترونية:

1. **مزايا المنظمات:** بحيث توفر الإدارة الإلكترونية مزايا للمنظمات

*** بالنسبة للإدارات العمومية:**

- تبسيط إجراءات انجاز الوظائف.
- توفر برمجة سير المعاملات الكترونيا.
- تساعد الإدارات على تحسين جودة خدماتها المقدمة.
- تسهل إجراء الاتصال بين دوائرها المختلفة، وكذلك مع مختلف المؤسسات الأخرى.
- تساهم في تحقيق التميز، من خلال تقليص أوقات انجاز المعاملات وتكلفتها.

*** لمنظمات الأعمال:**

- تساعد في عرض إجراءات الحصول على الخدمات العمومية وخطواتها ونماذجها بصورة تحقق سهولة التعامل .
- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مزايا للمجتمع:

- تساهم في زيادة شفافية الإدارات العمومية فيما يتعلق بتحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات ، وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع الفئات المجتمع .
- تساهم في توفير المعلومات، وإتاحتها لجميع فئات المجتمع

¹ - كلثم محمد الكبيسي، متطلبات الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2008، ص 39-40.

- الإسهام في تحقيق اتصال أفضل وأسرع، من خلال استخدام بوابة الالكترونية واحدة لتقديم الخدمات العمومية، والتي تساعد المواطنين في الحصول على تلك الخدمات بجودة عالية وتكلفة اقل.
- تمكن المواطنين من إيجاد المعلومات و الحصول على الخدمات العمومية في أماكن وجودهم من غير الحاجة إلى مراجعة الإدارات العمومية المعينة.
- تساعد على زيادة ولاء المواطن ، نتيجة الاستجابة السريعة للاحتياجات والتسليم المبسط للخدمات المقدمة لهم.¹

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

يحتل قطاع الخدمات العمومية أهمية خاصة وموقعا متميزا، بحكم طبيعة تلك الخدمات من اجل تحقيق المصلحة العمومية، والعمل على إرساء المساواة بين أفراد المجتمع في الاستفادة من تلك الخدمات

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

1- تعريف الخدمة: يعرفها فليب كوتلر بأنها نشاط أو انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية ، وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون ² مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون .

وعلى ضوء هذا التعريف يمكن القول أن الخدمة هي " عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس، مع عدم إمكانية نقل ملكيتها .

¹- عادل حرحوش المرفجي وآخرون، الإدارة الالكترونية : مركزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة، 2007، ص ص :34-35.

²-Philip KOTLER, Marketing management, 13ème édition, Pearson éducation, Paris, 2009, p: 452.

2- تعريف الخدمة العمومية: هي " عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الإدارات العمومية.¹ وهذا التعريف يحمل في طياته معنيين مختلفين

- **المعنى المقيد Restrictive:** إدارة نشاط معين من طرف الإدارات العمومية في كل الأحوال أنه مستوحاة من المصلحة العمومية، ولا تمثل تلك الإدارات دائما صفات نشاط الخدمة العمومية.
- **المعنى الواسع Extensive:** لا يمكن ربط دائما توفير الخدمة العمومية بالإدارات العمومية، حيث أنه في الواقع يمكن للخواص في ضمان إدارة هذه الخدمة خارج إطار القانون العام الذي يحكم سير الإدارات العمومية.

وتعرف الخدمة العمومية أيضا على أنها " تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة.²

ومن خلال التعريف يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها " محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سوء من طرف المؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص ، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية ، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم نشاط أي خدمة عمومية " .

المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العمومية

1- نظم الخدمة العمومية: يمكن تقسيم الخدمة العمومية إلى نظامين وهما

أ- نظام الخدمة العامة المفتوحة: حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية ، يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات

¹ -Jacques CHEVALLIER, Essai sur la notion juridique de service public, sur le site: <http://www.U-picardie.fr/lab0/curapp/revues/> Consulté le: 20-10-2015, pp: 138-139 .

² -المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة : النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية ، الدار الجامعية، 2004، ص29 .

العامّة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقاً لنوع الخدمة ، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية ، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

ب- نظام الخدمة العامة المقفلة : وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالباً بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل ، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية ، وتنمية القدرات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات.¹

2- أنواع الخدمة العمومية :

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها :

- خدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف توزيعهم على ارض الدولة الواحدة ، وباختلاف فئات المجتمع وطبقاته ، حيث هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل " النقل العمومي ، المياه " وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكراً على الدولة وإنما صارت قابلة للتقديم من قبل الخواص، وتتم إدارتها على أسس تجارية ، حيث تطبق عليها معايير الربح .
- خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية : يستفيد منها أفراد المجتمع فهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع ألا أن نفعها يعم المجتمع ككل ، لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الإقبال عليها ، ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية ، المتاحف ، المنتزهات العمومية²

- خدمات رأسمالية مكلفة : لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة مثل بناء المدارس ، والمستشفيات ، والجامعات .

¹ - عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة ، منشورات ELGE، 1997، ص 164 - 166.

² - عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي - التنمية المحلية - الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 62-63.

حسب هذا التقسيم فيمكن أدرج هذا نوع من الخدمات العمومية كالتالي:

- **خدمات عمومية مرتبطة بسياسة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية.
- **خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي:** وهي الخدمات التي تشمل التعليم، الصحة والمساعدات الاجتماعية.
- **خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري:** ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق رفاهية الأفراد في مجال احتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل، الاتصالات.

المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية

لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية يتطلب خضوعه للمبادئ الموضوعية وهي :

- **مبدأ المساواة:** مضمون هذا المبدأ هو انه ينبغي إن يحصل جميع أفراد المجتمع دون استثناء، أي أن هذا المبدأ يحيد الخدمة العمومية ويتضمن ضرورة توفيرها دون عوائق ، وإتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون استثناء وبصورة عادلة.
- **مبدأ الاستمرارية:** يعني هذا المبدأ ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة مؤسسة وبدون انقطاع ومهما كانت الظروف ، وهذا المبدأ يثير قضية في نظر المستفيدين في الخدمات العمومية.¹
- **مبدأ التكيف :** ويسمي أيضا بمبدأ الملائمة ، إذ يرعي هذا المبدأ ضرورة امتثال الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية .
- **مبدأ الأحادية:** يعني أن يشتغل مقدمو الخدمة العمومية بتحقيق المصلحة

¹ - عبد القادر براينيس ،التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية : دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2007، ص 121.

العمومية دون أية اعتبارات أخرى .

- مبدأ المجانية : يعني تقديم الخدمات العمومية دون مقابل.¹

المطلب الرابع: خصائص الخدمة العمومية :

تنوعت الخدمة العمومية بين ذو طابع إداري ، وبين ذو طابع صناعي وتجاري وكل هذا التنوع ينصب لمصلحة الخدمة العمومية وتظهر هذه الخصائص فيما يلي:

تعتبر مفهوم متغير، فهي تتفاعل مع التحولات الاجتماعية وتشكل الإطار المصلحة العمومية الذي يحدد مشروعية الدولة، وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم المصلحة العمومية إلى ثلاثة أنواع. المصلحة العمومية الوطنية: تتحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية، كالنشاط الدبلوماسي، والأمن الداخلي والخارجي، كما أن بعض الأنشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في إطار الدولة الأساسية للدولة، وهي الأنشطة التي تشبع الحاجات الأساسية للأفراد كخدمات البريد وتوزيع الكهرباء.

المصلحة العمومية الإرادية: وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية إلا أن السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بإرادتها الصريحة وتسعي إلى تحقيقها.

المصلحة العمومية المستحدثة: ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكرا على أشخاص القانون الخاص، إلا أن الأزمات الاقتصادية والاجتماعية أدت إلى ظهور مصالح عمومية جديدة من أجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية.²

¹ - المراسي السيد حجازي، مرجع سبق ذكره، ص30.

² - مروان محي الدين القطب، طرق خصخصة المرافق العامة، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009، ص28.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل يظهر لنا التطور الذي عرفته الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها بنسبة للمؤسسات في هذه الفترات الأخيرة، مما أدى بالمجتمعات الالتحاق بالركب تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف ومواكبة عصر السرعة والمعلومات، والتنافس في تقديم السلع والخدمات، خاصة عندما بدأت الإدارة الإلكترونية تهتم بقطاع الخدمات العمومية، وفق لمعايير الدقة، السهولة، والكفاءة، وذلك من أجل خلق بيئة وثقافة إدارية إلكترونية حديثة، تهدف إلى تحسين المستمر في الخدمات العامة، وتخفيض من تكاليف وريح الوقت، وذلك من خلال إشراك المواطنين " الزبائن " في معاملات المؤسسة والحصول عليها وفق تسهيلات الجديدة من أجل مواصلة سيرورة العمل وفق تكنولوجيا الحديثة بما يوافق مع الخدمات العامة للمواطنين.

الفصل الثاني

تطبيقات الإدارة الالكترونية وأثرها على الخدمة

العمومية في الجزائر

تمهيد:

باتت المؤسسة الحديثة تهتم بمواكبة تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من تقنياتها الحديثة ويظهر هذا جليا في تبني تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية لتحسين أدائها والارتقاء بخدماتها، حيث تعد جودة وكفاءة الخدمات العمومية مطلبا أساسيا لدى المواطنين، ولقد جاءت الإدارة الإلكترونية لتلبية غرض حاجات المواطنين.

وبالحديث عن المؤسسات فان مؤسسة بريد الجزائر ورقلة من بين أهم القطاعات التي تسعى إلى تقديم متطلبات المواطنين والمجتمع ككل، بما يوافق البيئة العصرية، حيث شهدت هذه الأخيرة تغيرات وإصلاحات كثيرة، لإعادة بناء هيكلتها وتطويرها، وإعادة نظر في نمط عملها، بهدف تعزيز وتقريب الإدارة من المواطن وعصرنه الخدمات المقدمة له.

وسنتناول في هذا الفصل ابرز العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في المبحث الأول، ونموذج التطبيق لدولة الجزائرية من خلال مؤسسة بريد الجزائر بورقلة في المبحث الثاني .

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

شهد قطاع الاتصالات في الفترة القصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم باقتصاد المعرفة، الذي يعتمد على المعلومة وطرق إيصالها في اقصر وقت وبأقل تكلفة، ولقد أصبحت شغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن الأساليب التطوير الإداري الحديث، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية.

1- اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في فعالية منظمات الخدمة العمومية

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات الالكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة ، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع تسجيل السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكاريه.

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن، والشركاء، والذي سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية. ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نمو في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية، وعمليات التوثيق والاستمارات، التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية، وبهذا تعمل على توفير وقت المواطنين كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات.¹

فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تطوير النوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية.²

2- الإدارة الإلكترونية وآفاقها في تحسين الخدمة العمومية:

لقد جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية، لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة، وتزايد التقدم التقني المرافق لها، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية، من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين أساليب تقديمها، عبر طرق

¹ - تاريخ "UNDP Public Administration Reform", <http://www.undp.org/governance/public.htm>

الاطلاع 15-04-2015

² - ستيفن، كوهين، رونالد، براند، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، (ترجمة عبد الرحمن بن احمد هيجان)، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1997 ص 103 .

الكثرونية، تمكن من الاطلاع على الخدمة، وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها.

إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور الشبكة الانترنت، وظهر خدمات المواقع الالكترونية، والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة الزبون أو المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة .

إن تحسين الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى انتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملته.¹

ويمكن القول أن اثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية يرتكز في تحقيق

العناصر التالية:

أ- **مرد ودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بمدى مرد ودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

ب- **تقليص تكاليف الخدمة:** من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتواصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

¹ - لجان قطبي، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية، سوريا، 2006، ص1.

ت- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد على استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

ث- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات، إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

ج- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

إن انتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة.¹

وهذا ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العرافيل البيروقراطية " ولهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولاً، أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال .

ولقد أدى وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة ، التي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية ، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة، الحافز (Consistenc) مقارنة بالعنصر البشري ،

¹ - " For the second year in a row : use...ranks ,1 in the arab countries e gov . applications" , e All , Dubai , Issue N° 2 , dec 2003 , p02. All , Dubai , Issue N° 2 , dec 2003 , p02.

الثبات والذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال، فالآلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس، كما لا (Motivation) يوجد للحاسب مصلحة شخصية.¹

المطلب الثاني: انعكاسات وظائف الإدارة الإلكترونية على الخدمات العامة

تعتبر الإدارة الإلكترونية بديل عصري يعيد نظر في العلاقة بين المؤسسة والمواطن، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (تقنيات الحديثة)، حيث تركز على خدمة المواطن وجعله من أولوياتها باعتباره هو أساس ومحرك هذه الخدمة، وانطلاقاً من التغيير الحاصل فأنا سنعرض الوظائف التي جاءت بها الإدارة الإلكترونية :

- **التخطيط الإلكتروني:** تعتبر الخطط الطويلة والمتوسطة الأجل جوهر عملية التخطيط والتي من خلالها تتحقق أهداف أي مؤسسة حيث تتم ترجمة الخطط إلى برامج زمنية لأداء الأعمال بالتفصيل وعادة ما تقوم الإدارات العمومية بوضع خطط سنوية لأداء أعمالها ترتبط بالميزانية العمومية للدولة.²

أما فيما يخص التخطيط الإلكتروني فالخطط مرنة ومتغيرة بصورة ديناميكية ومستمرة تعتمد على التدفق كم هائل من المعلومات من المعلومات عن بيئة الإدارة العمومية، ولا يقتصر التخطيط الإلكتروني على الإدارة العليا، بل يتم إشراك كافة الموظفين في وضع الخطط والبرامج للعمل نظراً لمعرفتهم بالمواقف الفعلية في علاقة الإدارة العمومية بمداريها (المواطنين، المؤسسات) والمشكلات التي تواجههم في أداء أعمالهم، لذلك تتوجه الإدارة العمومية إلى التخطيط الأفقي بدلاً من الاتجاه التقليدي السائد بان يتم التخطيط من الأعلى إلى الأسفل.

- **التنظيم الإلكتروني:** يتميز بالمرونة ومتغير تبعاً لطبيعة المهام والأنشطة التي تكلف بها الإدارة العمومية، ويعتمد على الاتصالات المتشابكة المفتوحة داخل الإدارة العمومية أو خارجها، وتحل فرق

¹ - محمد عبد الفتاح حافظ، الإدارة الإلكترونية للموارد، دار الفتح للتجليد الفني، الإسكندرية، 2008، ص 288، 289.

² - إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية: مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص 103.

العمل محل التقسيمات التنظيمية الجامدة، وتنتقل المركزية من قمة الهيكل التنظيمي لتحل محلها مراكز السلطة المتعددة وفقا لمبدأ اللامركزية، وبذلك تتحول الهياكل التنظيمية إلى هياكل متشابكة بدلا من الهياكل الهرمية.

- القيادة الإلكترونية: فالموظف الذي يعمل في نطاق الخدمة العمومية ليس في حاجة إلى الرجوع إلى الرؤساء، وإنما يرجع إلى قاعدة البيانات الموجودة في جهة عمله. لذا فالقائد الإلكتروني هو قائد معرفي يقدم استشارات، ويحل المشكلات، ويتيح الفرص أمام الموظفين للابتكار، ويكافئ الأداء المتميز، ويدير ذاته قبل أن يدير الآخرين، ويشجع فرق العمل ذاتية الإدارة وينمي الولاء لدى الموظفين.

- الرقابة الإلكترونية: توفر النظم الإلكترونية الاتصالات السريعة المتشابكة معلومات هائلة عن الأداء الفعلي والاني مما يزيد ذلك من فعالية الرقابة في تصحيح الانحرافات وقت حدوثها وتصبح الرقابة فورية. حيث تكون الرقابة داخلية وخارجية وخاصة الرقابة على النظم الإلكترونية، وذلك للحفاظ على امن المعلومات فيها، وترتكز الرقابة الإلكترونية على النتائج وليس على المدخلات، ويتطلب نجاح الرقابة الإلكترونية نوعا من الالتزام الذاتي لدى الموظفين وتتحول الرقابة إلى رقابة ذاتية بدافع من الالتزام وليس الخوف.

- الخدمات الإلكترونية : تعرف الخدمة على أنها " تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية كالأنترنت" ويفضل شبكة الانترنت أصبح بإمكان المؤسسات والأفراد بخدمات أعمال مبتكرة باستخدام لأداء الأعمال بطريقة مثلى لخدمة العملاء ورعايتهم.¹(Gateway) الشبكة ، بل تحولت إلى بوابة تقديم الخدمة الإلكترونية وتسليمها : تعد عملية تقديم الخدمة الإلكترونية وتسليمها من عناصر تحقيق الميزة التنافسية والأساس المرتكز عليه في مجال القيمة المضافة ، حيث تشمل التعريف بكيفية تقديم الخدمة الإلكترونية للمستفيد والاهم من ذلك الكفاءة، السرعة والاعتيادية أثناء التسليم الخدمة في الوقت الحقيقي

¹ - بشير عباس العلق ، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2004، ص64.

بما يفوق توقعات المستفيد، وهنا تتحقق حالة الرضا المنشود لدى هؤلاء المستفيدين من الخدمة الإلكترونية اللائقة والسريعة وذات الثقة العالية، والتي تحمل بالإضافة.¹

- البوابة الإلكترونية: هي عبارة عن مدخل موحد لمجموعة كبيرة من الخدمات الإلكترونية e-Gateway البوابة الإلكترونية أو لتطبيقات التي تشترك في نطاق قطاعي محدد، أو الهادفة لخدمة الجمهور من طبيعة متشابهة، وهي أيضا الحل الذي يسمح بتجميع المحتوى من مصادر مختلفة، وينطوي على التواصل الفعال بين جهات الفاعلة المسؤولة عن توفير وتحديث البيانات والمعلومات على أساس إقليمي واسع يستند على منطق المشاركة والتواصل.²

فمن خلال البوابة الإلكترونية يستطيع المواطنون والمقيمون ومنظمات الأعمال والجهات الإدارية لآخري من أي مكان، الوصول إلى الإدارة ، وتنفيذ التعاملات بها بسرعة وكفاءة عالية، حيث تعتبر البوابة الإلكترونية عنصرا أساسيا لا غني عنه بالنسبة لأي مدار سوء المؤسسة أو المواطن.³

¹ - بشير عباس العلاق ، الإدارة الرقمية : المجالات والتطبيقات ، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ، ابوظبي ، 2005، ص175، 176.

² -Alain BUSSON, Les politiques en faveur du e-gouvernement en Europe, information society technologies, France, 2005, p: 16.

³ - محمد راتول وآخرون ، الحكومة الإلكترونية : الأفاق والتحديات ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصره نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة ، الجزائر ، 26-27 افريل 2011 ص 14.

المطلب الثالث: أساسيات انجاز الخدمات العمومية وفق نظام الإدارة الإلكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية واقعا ملموسا تفرض تقديم خدماتها بشكل الكتروني لفائدة المستفيدين من موظفين ومواطنين وفق العديد من الإجراءات والتقنيات ، وهذا لضمان تقديم خدمات أفضل للمصلحة العامة وكسب رضا الجميع .

1- الإدارة العمومية ومبادئ سير الإدارة العمومية:

يمكن أن تدار أعمال الإدارات العمومية عن طريق نظام الإدارة الإلكترونية بدلا من إدارتها بالطريقة التقليدية وما تتسم به من بطء في الانجاز، وزيادة النفقات، ومشكلات في الأداء، وذلك مع تطور المبادئ العامة التي تحكم الإدارات العمومية للتوافق مع النظام الإلكتروني.

• **مبدأ دوام الإدارات العمومية:** ويعني ذلك مبدأ دوام سير الإدارات العمومية واستمرارها في تقديم خدماتها بانتظام حتى لا يشب الخلل والاضطراب في المجتمع، ويترتب على إقرار هذا المبدأ نتائج متعددة وأهمها: إزالة أو تنظيم إضراب الموظفين وكذلك تنظيم استقالاتهم، ولا شك أن تقديم الخدمات العمومية وفق نظام الإدارة الإلكترونية ودون تدخل من جانب الموظفين أو بعدد قليل منهم شأنه التقليل من خطورة الإضراب، ويؤكد نظام الإدارة الإلكترونية أكثر من غيره مبدأ دوام سير الإدارات العمومية.¹

حيث يستطيع المواطن في الإدارة الإلكترونية الحصول على الخدمة أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء على مدار 24 ساعة ، حيث يمكن له دخول إلي شبكة الانترنت في وقت متأخر للمعرفة والاضطلاع على الأمور التي تهمة ، عوضا من انتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة العمومية.

¹ - سعد عباس حمزة الخفاجي، الحكومة الإلكترونية : الأبعاد النظرية واليات التطبيق ، العدد 23، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، بغداد، 2010، ص 13.

- مبدأ المساواة إمام الإدارات العمومية: يعني أن المواطنين متساوون أمام الإدارات العمومية ما توفرت فيهم الشروط المطلوبة، خاصة فيما يتعلق بالاستفادة من خدماتها. وبعد إدخال نظام الإدارة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الحاسوب أو الولوج إلى شبكة الانترنت، حني يمكنهم الاستفادة من الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية ولمواجهة هذه المشكلة يستلزم ما يلي :

- مواجهة التخلف الإلكتروني : رغم تزايد استخدام الانترنت في الحياة اليومية للمواطنين ، فان اغلبهم لا يملكون الحاسوب ولا يحسنون استخدام شبكة الانترنت ، حيث يقتضي نجاح نظام الإدارة الإلكترونية وتوصيل الخدمات عن طريق الانترنت إلى المستفيدين ، وتوفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة ، وجعلها في متناول أيدي المواطنين الذين لا يملكون هذه الأجهزة ، ويمكن أن يتم ذلك عبر إقامة الأكشاك الإلكترونية ليستطيع طالب الخدمة من خلالها الحصول عليها .

- مبدأ قابلية نظام الإدارات العمومية للتغيير: يعني هذا المبدأ انه من حق الإدارة العمومية التدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكمها، لتحقيق المصلحة العمومية على أفضل وجه.¹

- مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للإدارات العمومية: يعني هذا المبدأ انه يجب توفير للإدارات العمومية ، وعدم حرمان المواطنين من الاستفادة من خدماتها دون مبرر، وتجاوب مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة والذي من شأنه مواكبة البيئة العصرية لتحقيق المواطنين مزيدا من الخدمات العمومية المحسنة بطريقة سهلة وأدق، ويضمن للإدارة مزيدا من الكفاءة في الانجاز والاقتصاد في

النفقات

¹ - عصام عبد الفتاح مطر ،الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ،دار الجامعية الجديدة ،الإسكندرية ، 2008 ، ص 84.

الإدارة الإلكترونية وممارسة الديمقراطية: ويظهر ذلك عن طريق رصد أصواتهم بسرعة ودقة، كما يستطيع المواطنون دخول الاجتماعات العامة والاطلاع على جداول أعمالها ومحاضر جلساتها ، فضلا عن أنها تزيد من رضاهم بإدارتهم العمومية بسبب سهولة حصولهم على الخدمات العمومية التي يريدون الحصول عليها ونذكر منها:

- **استطلاعات الرأي:** سهل نظام استخدام الإدارة الإلكترونية إلى توسيع نطاق تطبيق الحرية وإتاحة أكبر قدر من مشاركة المواطنين في إدارة شؤونهم اليومية. مما يشعرهم بالرضا عن إدارتهم العمومية والاقتناع بأعمالها.

- **الرضا بالخدمات:** إن تقديم الخدمات العمومية عن طريق الإدارة الإلكترونية يضاعف من جودتها، ويقلل من تكلفتها، ويكاد يلغي وقت انتظارها بسرعة أدائها، وهذا ما يتبعه رضا المواطنين عن إدارتهم العمومية ومنحهم ثقتها التي هي أساس شرعية وجودها.¹

2- تيسير إجراءات أعمال الإدارة الإلكترونية والارتقاء بكفاءة الخدمة العمومية:

تتوقف كفاءة الخدمة العمومية من خلال الاستخدام الأمثل للإدارة الإلكترونية وعلى قدرة الموظفين القائمين بتنفيذ أعمال على تيسير الإجراءات الإدارية ، من خلال إشباع حاجات المواطنين وتوفير الخدمات الأساسية ، وهو ما تهدف إلى تحقيقه الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:

- **تسهيل المعاملات اليومية للمواطنين:** لا ريب أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم حاليا فتحت للإنسان أفقا رحبا لسرعة انتقال المعلومات وإمكانية الاتصال والتعامل من خلال شبكة الانترنت، التي حرصت الدول على الاستفادة منها في الإدارات العمومية لتقديم خدماتها بسهولة ويسر.²

¹ - عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح ، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ،2008، ص 196.

² - داود عبد الرزاق الباز ، الحكومة الإلكترونية وأثارها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، الإسكندرية ، منشأة المعارف للنشر، 2007، ص 192.

وفي ظل استخدام نظام الالكتروني يكون لزاما بالموظفين تسهيل معاملات المواطنين وحسن سيرها ويتجلى هذا :

- **التغلب على مشكلة البيروقراطية:** يبرز ارتباط البيروقراطية بالتعقيدات المكتبية وهي عبارة عن المشاكل والعراقيل وتعقيدات التي يتصف بها الجهاز الإداري، والتزام بالقوانين والتعليمات وتأخر في اتخاذ القرارات.

- **البيروقراطية وتخلف الإدارة:** أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات العمومية عن السير الصحيح لها وصارت عبا على الإدارة العمومية في أداء خدماتها، كما ضيقت الخانق على المواطنين وتعطيل سير الخدمات العمومية. ومع تطبيق الإدارة الالكترونية ستؤدي إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء الإدارات العمومية لخدماتها لان المعاملات الالكترونية ستؤدي إلى استغناء عن المستندات الورقية، كما تؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الإدارية من خلال لولوج إلى شبكة الانترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الموظفين والمواطنين مع وجود رقابة صارمة ، فلا يكفي حصول المواطنين على الخدمة العمومية.¹

تغيرات الحديثة على الأعمال الإدارية والموظفين : سيؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى حدوث تطورات بمكان العمل وبالنسبة للموظفين ، سيتغير نظام إثبات حضورهم وانصرافهم ويتم الاستغناء عن موظف السجلات ، وتوقيع الحضور والانصراف ، لتحل مكانها البطاقة الالكترونية واستعمال السيمات البيولوجية كالبصمة ، قزحية العين ، وأصبح يمكن للموظف من تأدية وظيفته حتى من خارج عمله على مدار اليوم عن طريق التعامل بالبريد الالكتروني بواسطة جهاز الحاسوب المحمول وهو ما يطلق عليه " الموظف الالكتروني .

¹ - عبد القادر الشبخلي وآخرون، النزاهة والشفافية والإدارة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص354.

أ- الارتقاء بكفاءة الإدارات العمومية : أوضح مظهر للرقى الإداري أن تبدو الخدمات العمومية شاملة ومحكمة الأداء، وان استلزم ذلك حدوث تغيير جذري في آليات تقديم الإدارات العمومية لخدماتها بشكل يتماشى مع التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما أفرزته من ضرورة التنسيق والتكامل بين الإدارات العمومية في تقديم الخدمات والشفافية في الأداء على نحو يحمي المعلومات والبيانات الشخصية في الوقت نفسه ويزداد ذلك من خلال ما يلي:

ب- الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الإدارية: حصول المواطن على خدمة سريعة ودقيقة هو أساس توجه نحو الإدارة الإلكترونية، واعتبار المواطن المحور الرئيسي للخدمة، لنيل رضاه وكسب ثقته وتحقيق رغباته. وسوف تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تغيير نظرة الإدارات العمومية إلى المتعامل معها ليتحول إلى " زبون " بدلا من مستفيد.¹

وبالتالي فان الإدارة الإلكترونية تعد فرصة للارتقاء بأداء الخدمات العمومية وتحسين مستواها، بتقليل من نسبة الأخطاء والإهمال الناشئ عن الكم الهائل من الوثائق والملفات ، وكسب ثقة المواطنين من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات المطلوبة للمواطنين بسهولة يسر وبشكل يؤدي إلى الارتقاء في أداء خدماتها بأسلوب متطور ، بما يشعر المواطن بالرضا عن الخدمات التي يطلبها ، وحصوله على الخدمات بسرعة ومرونة في الإجراءات ، ذات جودة وكفاءة عالية وزيادة الثقة في وسائل التعامل مع الإدارة الإلكترونية .

¹ - داود عبد الرزاق الباز، مرجع سبق ذكره ، ص214.

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

لقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إسهاما كبيرا في القضاء على معاناة المواطنين في طلب الخدمات والحصول عليها وهذا بفضل التطور التكنولوجي الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة والسرعة والجودة، ويندرج برنامج " الجزائر الإلكترونية 2013 " بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتفعيل السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

المطلب الأول: مجتمع المعلومات في الجزائر

يتم بناء مجتمع المعلومات وفق منطق التحول الإلكتروني أصبح احد ضرورات الانفتاح على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة اليومية للمواطنين ، وفي ظل الاعتماد على التكنولوجيا ، واعتبارها المنطق الأساسي الذي يشغل قضايا التنمية ، وتماشيا مع هذا أولت الجزائر اهتماما أساسيا يدعو إلى تعزيز القدرات والمساعدة تقنية ، التي جاء بها الاتحاد الدولي للاتصالات بموجب القرار رقم 112 عام 2006 ، وضمن هذا الإطار ركزت مطالب الجزائر في المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات بالجزائر في افريل 2009 على ضرورة نقل المعرفة والخبرة لصالح البلدان النامية، التي هي بأمس الحاجة لتحسين مستواها بهدف إقامة مجتمع معلومات عالمي شامل، كما التزمت بمبادرة ، وخطة جنيف وبرنامج عمل تونس بشأن مجتمع المعلومات.

وبالتالي سعت الجزائر إلى وضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات، هدفها البحث عن أفاق تنمية التكنولوجيا في الجزائر ، والتي تتكون من مختلف القوي المؤثرة في هذا المجال للتأكيد على العمل المشترك ، بما يخدم أهداف السياسة الوطنية.¹

¹ - حفيفة ، بومايلا ، علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث ، مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية ، فرع تنظيمات سياسية وإدارية ، الجزائر ، 2003 ، 181.

أما دخول الجزائر إلى مرحلة مجتمع المعلومات يمكن القول أن الجزائر ولجت إليه منذ سنة 1999، بالإضافة إلى أنها كانت تمتلك استراتيجية منذ السبعينيات في مجال استعمال تقنيات الإعلام والاتصال، من خلال امتلاكها أمانة وطنية للإعلام إلي ، بما يؤكد الدخول الفكري ، والاستراتيجي في مجتمع المعلومات ، ففي سنة 2000 و2001 و2002 تمت عملية تحسيسية كبيرة ، وهو ما يدل على أن الجزائر كتقنية جديدة عرفها العالم في سنتين 2003،2002(DSL) لم تتأخر في إدخال ، واستعمال نظام.

حيث عرفت هذه العملية في الجزائر بعض الصعوبات التي كانت معظمها تجارية محضة، بالإضافة إلى عملية التوعية، و التحسين لكل ما هو جديد في هذا الموضوع.

الأول والثاني احد المخططات المهمة (OSRATIC) وفي هذا الصدد يمثل برنامج أسرتك في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر ، وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع ، وبالرغم من مرور فترة زمنية على وجود هذا البرنامج " أسرتك " إلا أن هناك إشكالات تعوق من تحقيقه للأهداف المرجوة ، والتي تتمثل في غياب التمويل لهذا البرنامج من قِبل البنوك ، الأمر الذي يدعو إلى إعادة النظر في البرنامج بشكل يتيح الاستفادة القصوى ، والحصول الميسر على الحواسيب .

ويبري وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال " حميد بصالح " بان مجتمع المعلومات يتمثل أساسا في تعميم استعمال تكنولوجيا إعلام واتصال في كل المجالات ، وربط كل المواطنين بشبكة الانترنت ، وهو ما يتطلب إعداد عدة محاور مرتبطة فيما بينها ، بما في ذلك الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى توجه نحو تحسين أداء الإدارة ، وتقريبها من المواطنين ، وتسهيل عملية تقديم الخدمات لهم ، إضافة إلى التعليم الإلكتروني الذي يهدف إلى تمكين التلاميذ على مستوى المدارس ، والربط بخط الانترنت ذات

التدفق العالي، إضافة إلى الصحة الإلكترونية التي تمكن المستشفيات التي لا تتوفر لديها كل تخصصات والاستفادة منها عبر اتصال بشبكة الانترنت، وبأقل تكلفة.¹

المطلب الثاني: تحولات الإلكترونية في الإدارات العمومية بالجزائر

يتطلب تحسين الخدمات العامة الرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية، وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين ، وبحثا عن تحقيق هذه الأهداف سعت الجزائر إلى تبني "مشروع الحكومة الإلكترونية " الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات ، وما بين الوزارت، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة وضمن مبادرة التحول الرقمي ووفقا لمخططات التحول للخدمة العامة الإلكترونية، عرفت الجزائر بعض المخططات الهادفة إلى تحقيق هذا التوجه .

- تجارب جزائرية لقطاع تكنولوجيا المعلومات:

أدركت الجزائر أهمية الاستثمار في مجال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وشرعت في العمل في تجهيز بنية تحتية الضرورية ، حيث أن جميع المشاريع في مجال المعلوماتية تدخل في إطار السياسة الوطنية لتعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمل على تهيئة الظروف اللازمة لنجاح ونهوض بهذا القطاع سنذكر أهم تجارب الجزائرية.

1- الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري : يرجع إنشاء هذه الوكالة الفضائية إلى شهر جانفي

2002 ، وتعرف باسم الوكالة الفضائية الجزائرية التي شهدت في نوفمبر سنة 2002 إطلاق القمر ،وهو

ما يمثل إسهام وبرنامج وطني هام، ومركزي في (ALSSAT) السات 1، ووضعه في مسار دعم حركة

التنمية والتكنولوجيا والتطوير .

¹ - عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص130.

2- جهود شركة سونلغاز : تماشيا مع ضرورة التطوير التكنولوجي، و توفير الفرص الكاملة للاتصالات السريعة والمتاحة لشريحة أكبر من المجتمع، وتوسيع وتسهيل ربط الأفراد بالمؤسسات العامة، بما يتماشى والتفاعل الآني بين مؤسسات الخدمة العامة والمواطنين، قامت الشركة الوطنية سونلغاز بربط مركزها كإحدى التجارب الأولى بولايتين (عنابة وهران)، إذ عن طريق هذا الربط تم تحويل كابل الكهرباء من مجرد ناقل كهربائي إلى ناقل لتدفق انترنت، يصل حوالي 5.4 ميغابايت ،وذلك عن طريق التحول نحو الاعتماد على استخدام تكنولوجيا الانترنت بواسطة الكهرباء وهو ما يسمى حيث تم ،الاستغناء عن استخدام الهاتف ضمن هذا التوجه (POWERLINE COMMUNICATION) ويرى بعض الباحثين أن هذه الطريقة لها أهمية بالغة في الجزائر 1 ، انطلاقا من أن نسبة السكان الذين يتوفر لديهم الاشتراك في الكهرباء تقدر ب 97، بينما لا يتجاوز عدد مشتركى الهاتف 3/ 10 تجربة الحظيرة السيبرية سيدي عبد الله : ترمي هذه التجربة إلى نقلة نوعية في إطار تحقيق تهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم، كمحصلة للتطور الذي شهده قطاع البريد والمواصلات وما اتسم به من تغير جذري، وكان الإطار التقديري لها يتمحور حول جوانب ثلاث تبنى عليها الحظيرة، والتي تنحصر في مراكز البحث والتكوين، ثم المؤسسات، إضافة إلى الحضانة والدعم، وبجدر التأكيد على أن الحظيرة السيبرية سيدي عبد الله تتكون من معهد عالي للاتصالات، ومدرسة للنابعين ، ووكالة انترنت، ووكالة اتصالات، وكذلك مكاتب الحاضنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة ،والذي يتجسد في مشروع واقتصادي مستقبلي، والذي يلقي دعما وتمويلا من أطراف (TECHNOPOLE) قطب تقني محلية ، إضافة إلى الشراكة الدولية بين الجزائر ودول أخرى منها (أمريكا ، كندا ، فرنسا ، كوريا).

4- اتفاقيات أوراكل مع سوناپراك والبريد: حيث تتمثل اتفاقيتين مع مجموعة الأمريكية ، والتي تعتبر من كبار الرواد العالميين في مجال برمجيات المؤسسة ، وقد ارتبطت مجموعة (ORACLE) أوراكل في اتفاقيتها الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد و المواصلات بغية تحقيق وتعلق بالعمل على ضبط، وتنظيم

مختلف البرامج الحكومية في مجال (UNIVERSITY) التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي ، وفي إطار هذه الشراكة التزمت أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الآلي ، وبعض برامج التكوين، أما الاتفاقية الثانية فقد ربطت الشراكة بين مركز مؤسسة سوناطراك ، وأوراكل لأول مرة على مستوى إفريقيا حيث منح مركز سونا طراك شهادة مطابقة ، مما مكنته من الوصول إلى (تقديم خدمات) وذلك في المنتجات التكنولوجية التي ترتبط بنظم المعلومات (ORACLE) في مجال التكوين من طرف معتمدة مثل أدوات مجموعة التصميم ، إنتاج برمجيات التسيير المدمجة ، وقواعد المعطيات وكذا شبكة المعلومات.¹

المطلب الثالث : جاهزية مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

يرتكز برنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين وان تكون هذه الخدمات متاحة للجميع ، وبهذا عمدت الجزائر في إطلاق ورشة كبرى لمواكبة وعصرنه الإدارة وفق تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية .

1- دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر

تلعب الحكومة دورا مهما في تحسين الخدمات العمومية المقدمة من خلال:

- تقليل الضغوط على مستوي شبابيك الخدمة وتقليص وقت الانتظار .
- تسهيل معاملات المواطنين وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل .
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الالكترونية بديلا عن الوثائق الورقية .
- استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر .

¹ - مقدم ، عبيرات ، زيد الخير ، ميلود، "متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية"، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، 10/9 مارس، 2004، ص171.

- التقليل من طوابير الانتظار وعدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية وتحقيق مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.
- تشجيع على نشر التعامل مع الحاسوب وسط المجتمع ، ومحو الأمية الرقمية وإيجاد بيئة أعمال أفضل وتنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي ¹.
- ومن الأمور التطويرية التي سعت إليها الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية بخدماتها حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتيسير أمورهم وعدم تحملهم عناء التنقل لإنهاء معاملاتهم مع الحكومة.
- تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو وضع قيد التنفيذ السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- التنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحاً لتنمية البلاد .
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة ، والمساهمة كذلك في التجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة ، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

¹ - وسيلة واعر ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، الجزائر ، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2011 ، ص 16.

رفع أداء العاملين وتحسين كفاءتهم في الإدارة العمومية:

إن رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، التي تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الإدارة الإلكترونية، أصبحت مهمة قبل التفكير في شكل التحول الإلكتروني للإدارة العامة المراد إتباعه، وضمن هذا الإطار تركز المحاور الرئيسية لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 على تطوير الكفاءات الاستراتيجية، وتنطلق من وجوب تطوير الكفاءات البشرية، وترقية البنى والهيكل التحتية، وما تشمله من مبادرات تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الموارد البشرية، إذ تتجه الاستراتيجية الإلكترونية الجزائرية لتحقيق التطوير في مجال الكفاءات البشرية نحو هدفين أساسيين هما:¹

1- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

2- تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

أن المؤسسات العامة تمثل جهات وديعة وآمال الجماهير في المستقبل، ووسائل لتنفيذ هذه التطلعات، أصبح بوسع البرامج المستندة للأداء أن تحسن من فعاليتها، وهو ما يلزم وجود كفاءة العاملين بالإدارة. وإذا كانت بطاقة السحب المغناطيسية الخاصة بمؤسسة بريد الجزائر ستعوض الصك البريدي، فإن الأمر يتطلب أن تحظى بقدر أكبر من الاهتمام من قبل الجمهور، الذي يجب تحسيسه هو الآخر وحثه على ضرورة، وأهمية استخدام هذه الوسيلة المالية الجديدة، وهي المهمة التي توكلها المؤسسة إلى أعوان بريد الجزائر وبالخصوص أعوان الشبابيك.²

¹ - عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، 2011، ص135.

² - لجنة خبراء الإدارة العامة، المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة، تعزيز قدرة الإدارة العامة على تنفيذ إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية، موجز تقرير الأمانة العامة، بيروت، 2002، ص12.

المطلب الرابع: الخدمات العامة الإلكترونية في قطاع البريد

في إطار التغيرات والتحويلات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية ، وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تولدت الحاجة إلى القيام بتغيرات وتعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات، وهو ما سمي بإعادة هيكلة هذا القطاع؛ حيث انه ووعيا منها بالتحديات لتي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع.

1- إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر:

لقد تجسدت تعديلات هذا القطاع (البريد والمواصلات) في سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000 والذي جاء ليحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، مدعما الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا، وماليا، ومتعاملين احدهما يتكفل بالنشاطات البريدية، والخدمات المالية البريدية، وآخر بالاتصالات.¹

وبالتالي تولد عن التغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات الطابع صناعي وتجاري، وإلى متعامل المواصلات السلكية واللاسلكية وفق الآتي:²

- **بريد الجزائر** : تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (SPA) شركة ذات أسهم

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، وزارة البريد والمواصلات ، "إصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر" ، وثيقة عمل مقدمة من إدارة البريد والمواصلات إلى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للقممة العالمية لمجتمع المعلومات ، تونس 16/15 افريل 2002 ، ص 26.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، قانون رقم 2000-3 المؤرخ في 5 اوت 2000 ، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات ، الجريدة الرسمية ، العدد 48، الصادرة في 6 أوت 2000 ، ص 08.

- اتصالات الجزائر: هي مؤسسة عمومية اقتصادية سلطة الضبط إذ أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها ، تعرف بسلطة الضبط تضطلع بالعديد من المهام:
- العمل على خلق نوع من المنافسة الفعلية، والمشروعة في سوقي البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
- الفصل في كل النزاعات المتعلقة بالتوصيل البيئي.
- التحكيم في ما هو قائم من نزاعات سواء بين المتعاملين أو مع المستعملين
- تقديم ترخيص الاستغلال، وكذلك اعتماد تجهيزات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وتحديد كل المقاييس والمواصفات الواجب توافرها فيها
- الحصول على المعلومات الضرورية من المتعاملين للقيام بالمهام المخولة لها.
- إضافة إلى ذلك فقد تم إنشاء المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي تابعة لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، ومواصلة لهذه الإصلاحات تم تحديد السلطات ، والمهام الموكلة لوزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وفق الشكل الآتي :
- * العمل والسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
- * التأكد من السير العادي لمختلف شبكات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والعمل على توفير الشروط الكفيلة بدوام واستمرارية عملها وأمنها، مع ضرورة الاحترام للمقاييس المقررة في هذا المجال.
- * تقديم الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وفق ما تحدده الترتيبات القانونية والتنظيمية
- * المساهمة في تحضير وإعداد المخططات والدراسات وتنفيذ برامج التنمية المسجلة في القطاع مع تقييم النتائج.

وبعد التطرق إلى عملية إعادة الهيكلة التي مست قطاع البريد والمواصلات في الجزائر ، وما أفرزته من تحسينات جوهرية ، سيتم التطرق بعد هذا إلى واقع الخدمة العامة الالكترونية لمؤسسة بريد الجزائر وفق الآتي

2 - مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العامة الالكترونية: تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة ، بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت مؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبالتالي يصبح تدخل الدولة فيها متطورا، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقديم الخدمات، إذ يرون أن مؤسسة بريد الجزائر (SONALGAZAIR (ALGERIE) إلى جانب مؤسسات أخرى مهمة مثل ، ومؤسسة اتصالات الجزائر، تعد من الأقطاب الكبرى في تقديم الخدمات العامة ، بالجزائر (SNCF) إذ تقوم - مؤسسة بريد الجزائر - بجملة خدمات تتمثل في:

"خدمات الحساب البريدي الجاري، وتقديم خدمة الاطلاع على الحساب، الدفع، السحب، صناديق التوفير الطرود البريدية، الحوالات البريدية، الرسائل" وتماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة، وموازة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات؛ وبالتالي تركز التأسيس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر ، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية:

1/ **الشباك الإلكتروني:** ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا¹.

بطاقة يتم استعمالها بطاقة السحب الإلكترونية: تمثل بطاقة السحب الإلكترونية للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبك بريدي، أو موزع أتماتيكي، عبر القطر الجزائري، ويقوم استخدام بطاقة السحب الإلكترونية على²:

(Rapidité). السرعة ، (Disponibilité) التوفر ، (Sécurité) الأمن ودعما لسرعة الاستجابة وتلبية لطلبات المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل متواصل ، قامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب ، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب الكتروني لبريد الجزائر ، وبعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبدايات أولية ، باشرت مصالح البريد ابتداء من الفاتح جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الإلكتروني ، وتعميم استعمالها ، حيث اختيرت الجزائر العاصمة كمرحلة أولى قبل أن تشمل العملية باقي المناطق لقد عمدت مؤسسة بريد الجزائر ضمن استراتيجية تطوير خدمات بطاقة السحب الإلكترونية وحصول المواطن على خدماتها من تحقيق رقم أعمال قدر ب : 25 مليار دينار ، إضافة إلى توسيع شبكة البريد والمواصلات، حيث وصل عدد المكاتب البريدية إلى 3310 مكتب منها 3190 مكتب موصول بشبكة الإعلام الآلي، و 11 مليون حساب جاري ، وتسعى المديرية العامة للبريد في توجيهها لتجسيد الخدمات العامة الإلكترونية إلى القيام بعملية تجديد لبطاقات السحب الإلكترونية لتصل إلى 4.5 مليون بطاقة مجددة سنة 2009 ، في حين بلغ عدد بطاقات السحب الإلكترونية الموزعة معدل 47 % وتوسع المؤسسة إلى بلوغ 7ملايين بطاقة موزعة بداية 2010

¹ - عبد القادر، برانيس، " التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية ، (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006/ 2007، ص 61-59

² - عشور عبد الكريم ، نفس المرجع ، ص 139.

كل ذلك يترجم أن مؤسسة بريد الجزائر كأحد مؤسسات الخدمة العامة تعرف تطورا ملحوظا في برنامج تطوير الخدمات بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، وهي من بين أكثر المؤسسات في الجزائر التي عرفت نموا متزايدا في إطار التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يمكن تحقيق الأهداف التالية : (La carte ccp) و من خلال بطاقة السحب الإلكتروني **الأمن**

: يشير إلى تأمين العمليات التي تجري بواسطة البطاقة المغناطيسية ، إذ عن طريق الرمز السري يتحقق أمن المعاملات، وتتم حماية مصالح المتعاملين، لأن امتلاك كل فرد رمز سري خاص ببطاقته المغناطيسية يمنع اطلاع أي طرف آخر على حسابه البريدي ، وهو ما يحدد مسؤولية كل حامل للبطاقة مسؤولية فردية

كما تحدد شروط بعض الإجراءات الخاصة بالمستعملين للبطاقة ، والتي من بينها تنظيم الإجراءات الخاصة بحالة السرقة أو الضياع ، حيث يجب على كل من يحوز على البطاقة المغناطيسية التبليغ الفوري عن طريق الرقم 15.30 في حالة الضياع، وهذا بهدف توفر الحصول على بطاقة جديدة .

التوفر (Disponibilité): تعد هناك حاجة للدخول إلى هذه المكاتب ، و انتظار أوقات العمل الخاصة (ccp) فمع بطاقة بمؤسسات البريد ، لان تقنية البطاقة المغناطيسية أصبحت تتيح عمليات السحب في كل وقت ، دون الحاجة إلى الطابور ، واستعمال الصك.

: لقد أتاحت بطاقة البريد المغناطيسية الخاصة بسحب النقود من الموزعات (**Rapidité**) السرعة التي كانت ، (Plus de file d'attente) الآلية فرص جديدة ، وضعت حدا لطوابير الانتظار تملأ مؤسسة بريد الجزائر ، وتعرقل غالبا عمل المؤسسة ، ويتجلى هذا التطور في أداء خدمات.

سحب النقود من خلال طريقة الاستعمال الفوري دون انتظار، مما يسمح بسرعة الاستجابة (Gain). (temps ، وريح الوقت للخدمات واعتمادا على بطاقة السحب المغناطيسية والموزعات الآلية للنقود توفر

مؤسسة بريد الجزائر بعض الخدمات الإلكترونية والتي تتمثل في:

1- **خدمات السحب:** إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين ، والتي دعمت العمليات التقليدية .

2- **خدمات الاطلاع على الرصيد :** إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية ، مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده ، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد.¹

3- **خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية :** التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملاً الاستمارة الالكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.² ودعماً لخدمات البريد الالكترونية، فإن هناك خدمات أخرى تقدمها المؤسسة، وهي خدمات يتم توفيرها من خلال شبكة الانترنت.

خدمات عبر شبكة الانترنت إذ تشمل هذه الخدمات ما يلي:

خدمات الاطلاع على الرصيد: إذ توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد، والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر، والذين يملكون حساب بريدي جاري، إذ لهم إمكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي، إذ يلزم كل متعامل ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله (ccp) انطلاقاً من رقم حسابه البريدي

¹ - عشور عبد الكريم، نفس المرجع السابق ، ص 141.

² - عمار ، بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، دار الغرب الإسلامي، بيروت ، 2006 ، ص 182.

خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: عن طريق ملاء المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل إلكتروني على شكل استمارة إلكترونية.

خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.¹

ومواكبة للتطورات الحاصلة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتقريب الإدارة من المواطن في تقديم الخدمات العمومية، تسعى مؤسسة البريد إلى التخلي عن استعمال الصكوك البريدية، كما تهدف إلى تعميم البطاقة المغناطيسية، وتوفير الانترنت عبر جميع مكاتب مؤسسات البريد.

¹ - consultation CCP", Algérie poste, Disponible sur :<http://ccp.poste.dz>, page web consultée
Le:16/04/2015.

خلاصة الفصل

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا حاسما في حياة المؤسسات في ظل تطورات تكنولوجية ورقمية، حيث عمدت على تغيير نمط الخدمات من التقليدية الى خدمات عامة الكترونية ، لإزالة العوائق واستمرار التواصل بين المؤسسة ومواطنيها.

لقد أصبح من الضروري على الدولة إرساء قاعدة الكترونية محضة لتعميم خدمات الإدارة الإلكترونية على جل المؤسسات والاستفادة منها وجعلها آلية لتحسين الأنشطة والمهام لمؤسسات الخدمة العمومية لضمان التخلي عن المعاملات الروتينية الكلاسيكية وتواصل عبر شبكات الافتراضية. أما بنسبة لتجربة الجزائرية فأنها مازالت في أشواطها الأولى، فالحكومة تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على مختلف المؤسسات الخدمية ألا أن هذا يتطلب الكثير من الوقت، والجهد، وضمان تعميم الخدمة ونشر ثقافة الكترونية لدى المجتمع.

الفصل الثالث

دراسة حالة بمؤسسة بريد الجزائر

- ورقة -

تمهيد:

رأينا في الدراسة النظرية كيف يمكن استغلال تكنولوجيا الإدارة الالكترونية، في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن وسنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة حالة واقع الإدارة الالكترونية في المقدمة للزبائن، حيث أخذنا مؤسسة بريد الجزائر ورقلة المؤسسة العمومية الجزائرية والدور الذي ألقته بالخدمات العمومية كميدان لإجراء هذه الدراسة ولهذا قسمنا الفصل إلى مبحثين، حيث تناولنا في المبحث الأول من خلال نشأة المؤسسة وتقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر، ودراسة الهيكل التنظيمي لها والخدمات المقدمة من البريد، أما المبحث الثاني والأخير فخصصناه لغرض دراسة وتحليل الاستبيان.

المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر - ورقة -

يحتل قطاع الخدمات والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي ، حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ، يسمح ببناء دولة عصرية ويتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمي بريد الجزائر .

المطلب الأول : نشأة وتعريف مؤسسة بريد الجزائر - ورقة -

1- نشأة المؤسسة:

بريد الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي ، انبثقت عن الإصلاح الذي مس قطاع البريد والمواصلات بموجب المادة 03 / 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 لقد نشأت مؤسسة بريد الجزائر بموجب القرار 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 والذي جاء لتعزيز هيكل قطاع البريد الذي أسندت إليه مهمة تسيير مصالح البريد وخدماته المالية والتجارية .

إن المحاور الأساسية المنصوص عليها في أجنحة الأنشطة البريدية تتكون أساسا من البريد والمصالح المالية ، حيث تعمل المؤسسة في ظل مجلس إداري يرأسه ويسيره المدير العام .

إذا فبريد الجزائر هو أولا وقبل كل شيء تنظيم قاعدي ب 3721 مكتب بريدي و 26000 عامل، يعملون من أجل توفير أفضل خدمة لكل مواطن عبر كامل التراب الوطني .

هذا وقد أسندت مهمة تسيير ولائية للمديريات الولائية لوحدات البريد ، تشرف على متابعة وتسيير المكاتب البريدية على مستوى رقعة الولاية .

هذه المديرية انبثقت عن التقسيم الذي مس القطاع ككل حيث كانت تشرف على قطاع البريد والمواصلات بالولاية * مديرية البريد والمواصلات * وعند تطبيق التقسيم ظهرت : مديرية الوحدة

الولائية للبريد كمثل للمديرية العامة للبريد (بريد الجزائر)

2- تعريف بالمؤسسة محل الدراسة: ظهرت نواتها سنة 2003¹ وتعمل المديرية الولائية لوحدة

البريد بورقلة على تسيير 61 مكتب بريدي .

22 مكتب بمدينة ورقلة .

20 مكتب بمدينة تقرت .

07 مكاتب بمدينة حاسي مسعود .

06 مكتب بمدينة الحجيرة .

06 مكاتب بمدينة الطيبات .

بالإضافة إلى إشرافها على المكاتب المتواجدة بالولاية ، تعمل مديرية الوحدة الولائية للبريد بورقلة

بالتنسيق مع المديرية العامة لبريد الجزائر عبر تطوير قطاع البريد وهياكله على مستوى الولاية.

المطلب الثاني: البنية الهيكلية لبريد الجزائر - ورقلة -

1- تقديم الهيكل التنظيمي للمؤسسة

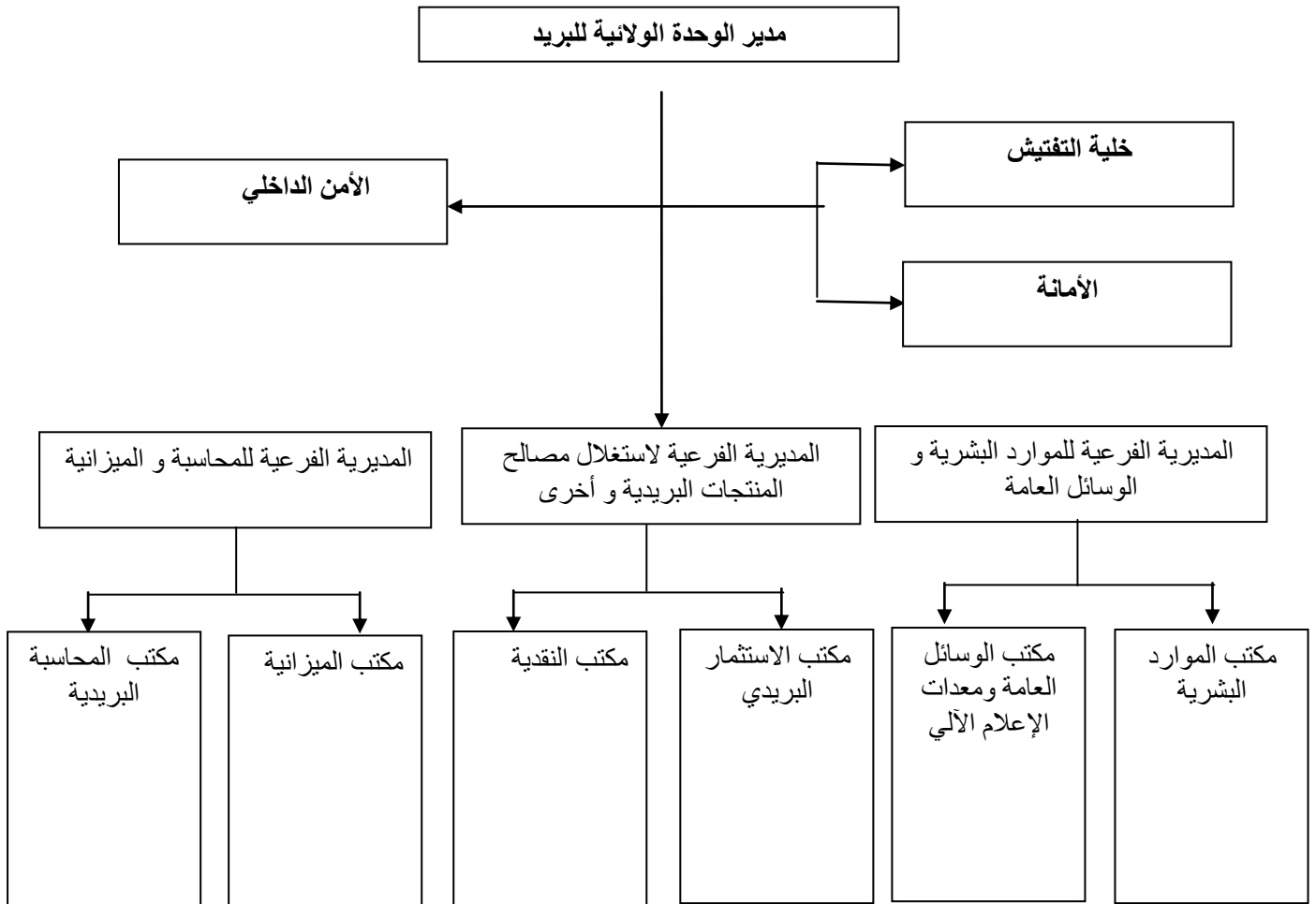
تعتمد مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر بورقلة على هيكل تنظيمي أكثر مرونة على خلاف ما

نجده في بعض المؤسسات أو القطاعات الأخرى يمكن إبراز هذا الهيكل التنظيمي في الشكل

الموالي.

¹ - مكتب الموارد البشرية ، بتاريخ 10/04/2015، التوقيت 14:05 و 15/04/2015، التوقيت 09:45 .

شكل 1 : الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية للبريد ورقلة



2- شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة

يشغل هرم الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية للبريد بورقلة, مدير الوحدة الولائية حيث

تربطه علاقة مباشرة مع الخلية المسؤولة عن التفتيش وكذا المكلف بالأمن الداخلي لما لهما من

حساسية في نشاطيهما من جهة وكذا سلامة المؤسسة المالية و الأمنية من جهة أخرى.

نجد بعدها ثلاث مديريات فرعية تعتمد عليها المؤسسة في أنشطتها المختلفة هي كما يلي :

1- /المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة:

وتظم كل من مكتب الموارد البشرية ومكتب الوسائل العامة وتضم كل من مكتب الموارد

البشرية ومكتب الوسائل العامة.

مكتب الموارد البشرية: وهو المصلحة التي تقوم بتسيير جميع شؤون العمال عدا القباض من أداء الأجر و العطل إلى جانب التكوين والمسابقات.

مكتب الوسائل العامة : إن لهذا المكتب دور كبير في توفير جميع مستلزمات الإدارة و المديرات الفرعية الأخرى من أجل تمكينها من القيام بالنشاط الرئيسي للمؤسسة.

2- / المديرية الفرعية لاستغلال مصالح المنتجات البريدية وأخرى: تعتبر هذه المصلحة عماد النشاط الرئيسي للمؤسسة بتقنية البريدي و التجاري حيث تحتوي على مكتبين هما :

- مكتب الاستثمار البريد ومكتب النقدية .

- مكتب الاستثمار البريدي : يعتبر هذا المكتب عصب المديرية حيث نجده يتكفل بجميع شؤون المكاتب البريدية والقباضة حيث يشرف على تسيير أمور القباضة من عطل تحويلات مسابقات، تكوين الخ، بالإضافة إلى متابعة النشاط البريدي للمكاتب من دفاتر الصكوك البريدية والطرود.

مكتب النقدية: يشرف مكتب النقدية على عدة محاور في نشاط المؤسسة.

1- الأنشطة التجارية: ويدخل ضمن نطاقها ما يلي:

تزويد المكاتب البريدية بمختلف المنتجات البريدية من طابع وبطاقات هاتفية خدمة أرسلية.

تسويق تشكيلة خدمات متنوعة كتحصيل الفواتير , تقديم الرقم السري لخدمة رصيدي , الرقم السري راسيمو الخ

2- الأنشطة النقدية: وتحتوي جميع المعاملات المستخدمة بواسطة البطاقات المغناطيسية البريدية وكذا قارئ البطاقات بما فيها العمليات التي تجرى على مستوى شبائيك الدفع الآلية (GAB) إلى جانب مختلف العمليات النقدية الأخرى.

3- الأنشطة المحاسبية: حيث يسهر هذا المكتب على متابعة المحاسبة التحليلية للمكاتب البريدية وتصحيح الاختلالات إن وجدت وكذا مراقبة الأداء التجاري للمكاتب وتحسينه .

3/ المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية: وتقوم بمتابعة المحاسبة البريدية اليومية والشهرية للمكاتب البريدية وتضم مكتبين هما :

مكتب المحاسبة البريدية: يسهر هذا المكتب على تسيير الشؤون المتعلقة بالسيولة لدى المكاتب البريدية

مكتب الميزانية: يقوم هذا المكتب بإعداد ميزانية المؤسسة والإشراف على أداء نفقات المديرية (6)

المطلب الثالث: الخدمات المقدمة لزبائن بريد الجزائر

بالنظر لطبيعة مؤسسة بريد الجزائر وبالنظر لحجم الحصة السوقية التي تكتسبها (حوالي 20 مليون حساب بريدي جاري) فإنه لا يمكن حصر الخدمات التي تقدمها هذه الهيئة، وتتشكل الخدمات التي تؤديها مؤسسة بريد الجزائر من مزيج ثري يمكن سرد مجمل هذه الخدمات في ما يلي:

*خدمات بريدية:

باعتبار البريد النشاط الرئيسي للمؤسسة، تقوم بريد الجزائر بمختلف مهام نقل البريد وكذا الطرود البريدية وذلك حسب الطلب بريد عادي، مؤمن عليه...او البريد السريع.

*خدمات مالية:

- عملية ادخار الأموال بالاعتماد على الحسابات البريدية الجارية التي تقوم المؤسسة بإنشائها لصالح الزبائن.

- صب، دفع الأجرور وكذا مختلف المنح المالية.

- أداء جميع أنواع الحوالات عن طريق استلام و تحويل الحوالات أو دفع الحوالات الواردة لأصحابها.

- تحويل الأموال عن طريق خدمة ويسترن يونيون عبر الأوطان.

- خدمة السحب والادخار لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

- دفع جميع المنح الاجتماعية تجاه مختلف شرائح المجتمع البطالين، المكفوفين.

- دفع المنح الواردة من الخارج.

- تقديم كشف الرصيد في أي لحظة.

- تقديم كشف الحساب لأي فترة مطلوبة.

*خدمات تجارية:

-تحصيل مختلف الفواتير المتعلقة بمؤسسات اتصالات الجزائر، موبيليس، سونلغاز، وكذا بنوك

Cetelem, Société Générale, El Baraka

- بيع مختلف أصناف وأنواع الطوابع البريدية، الجبائية وطوابع الغرامة.

- تحصيل رسوم الغرامة المتعلقة بحركة المرور.

- بيع العديد من البطاقات الهاتفية سواء الخاصة بالهاتف الثابت (بطاقات الأمل)، أو المتعلقة

بالمعامل موبيليس.

- القيام بجميع أنواع عمليات الإشهار بالنسبة للمؤسسات على مستوى كامل التراب الوطني بالنظر

لخصوصية انتشار مؤسسة بريد الجزائر.

- خدمة "أرسلي" والمتمثلة في خدمة التعبئة الإلكترونية موبيليس غير خاضعة للرسم.

- خدمة "ستورم أوريدو" والمتمثلة في خدمة التعبئة الإلكترونية للمعامل "أوريدو" غير خاضعة

للرسم.

- توفير خدمة Copy Poste حيث يمكن للزبائن إجراء عمليات تصوير طبق الأصل لوثائقهم.
 - أداء خدمة الفاكس.
 - خدمة رسيمو وتمكن الزبون من تعبئة رصيد هاتفه موبيليس من خلال حسابه البريدي مباشرة وبدون أي رسوم.
 - منح الرقم السري المستعمل في كشف الصيد باستعمال الهاتف النقال موبيليس أو الإنترنت.
- *خدمات متنوعة:**
- كما تقوم المؤسسة بعديد الخدمات المجانية أو رمزية السعر تجاه عملائها:
 - إصدار الطوابع البريدية.
 - إنشاء حسابات بريدية جارية.
 - إصدار دفاتر الصكوك.
 - توفير مختلف المطبوعات (مجانا).
 - إصدار البطاقات المغناطيسية (بسر رمزي 300 دج سنويا).
 - إيجار صناديق بريدية لأجل استقبال البريد (1000 دج سنويا) بالنسبة للأشخاص، و(4200 دج) بالنسبة للمؤسسات.
 - المساهمة في التظاهرات الإنسانية، الاجتماعية ... لصالح المنظمات والهيئات الخيرية أو الوطنية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل الاستبيان

بغرض تقديم مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بريد الجزائر وقصد معرفة موافقة الزبائن اتجاه عصرنه البريد قمنا بإجراء استبيان للزبائن والهدف منه معرفة جودة الخدمة العمومية من طرف مؤسسة بريد الجزائر بورقلة .

المطلب الأول: الاستبيان

يعتبر الاستبيان من أهم الوسائل التي يمكن استعمالها من أجل معرفة البيانات الشخصية ووجهات نظر معينة مثل شعور أو اتجاه ودوافع وآراء المستهلكين اتجاه سلعة أو خدمة معينة أو رسالة إعلانية.

وللقيام بجمع المعلومات هناك طرق يتم الاعتماد عليها مثل المقابلة الشخصية البريد (المراسلة)

الهاتف ، الإنترنت ...إلخ

حيث أنه قبل أن تحدد المؤسسة الطريقة التي ستعتمد عليها يجب الإعداد وبعناية فائقة أهم أدوات الاستبيان وهي قائمة الأسئلة التي يتم من خلالها بعض الأسئلة لنستقي منها الإجابة عليها بأحد الطرق المذكورة أعلاه ، لذا فمن الضروري أن يتأكد الباحث من الأسئلة المختارة تناسب وطبيعة مشكل محل الدراسة وتساؤلات التي تنيرها الدراسة وان تكون مناسبة للمنطق المستقي منه وليس المستقي.

1- إدارة الاستبيان:

للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة بريد الجزائر ورقلة قمنا :

2- بتصميم الاستبيان:

بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة ذات علاقة بالموضوع والاستعانة ببعض الأساتذة الجامعيين المختصين في المنهجية والعلوم الإنسانية .

قد تكون الاستبيان الخاصة بالزيائن من 14 عبارة إضافة إلى 03 أسئلة تمثل بطاقة تعريف للمستقين منه ، وعموما قد تم ترتيب الأسئلة وفقا محاور رئيسية على النحو التالي :

أ) المحور الأول:

يتضمن معلومات هامة تهدف إلى التعرف على خصائص عينة الزيائن

ب) المحور الثاني:

يتضمن 05 عبارات تقيس أسباب ظهور الإدارة الإلكترونية

ج) المحور الثالث:

تتضمن 04 عبارات تقيس طبيعة العلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية .

د) المحور الرابع:

يتضمن 05 عبارات تقيس مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين ومرونة خدمة الزبون

3- أهداف الدراسة:

هو الوقوف على عدة متغيرات تتعلق بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بريد

الجزائر ورقة وهذا لغرض رسم صورة واضحة لمستوى الإدارة الإلكترونية ومحاولة تحسينها لخدمة

زيائن بريد الجزائر .

4- عينة الدراسة :

لصعوبات إجراء الدراسة على جميع المؤسسات البريدية بورقلة فقد اقتصرنا الدراسة على أكبر مؤسسة بريدية بورقلة والتي تحتل روجا كبيرا , لقد تم توزيع استمارة الاستبيان على عينة الزبائن , حيث توليت الإشراف على التوزيع شخصيا وكذلك استعنت ببعض الزملاء في عملية التوزيع . كما تم توزيع الاستمارة الخاصة بالموضوع بطريقة عشوائية , وقد تمت عملية التوزيع واسترجاع الاستبيان من شهر مارس 2015 إلى شهر أبريل 2015 ، والتالي يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة .

استبيان لعينة الزبائن	
عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة
60	60
%100	%100

المصدر : من إعداد الطلبة البحث

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان إلى زبائن مؤسسة بريد الجزائر ورقة

1- الجداول البسيطة :

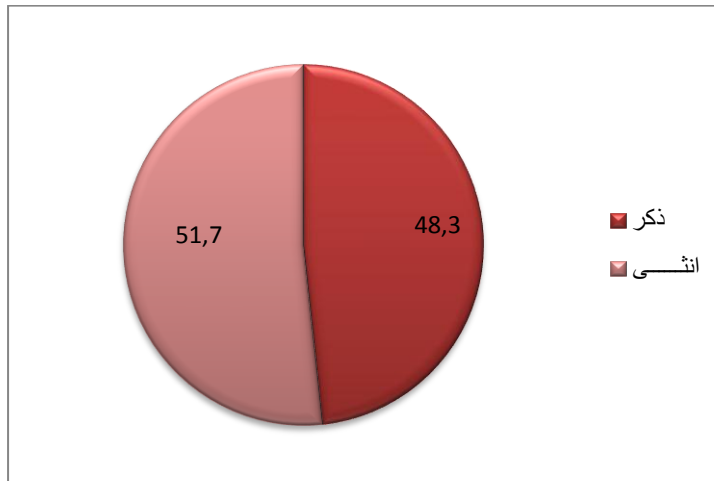
ستعتمد هذه المرحلة على تفريغ البيانات في جداول بسيطة للحصول على نتائج يتم تحليلها

تحليلا كميًا وكيفيًا بحيث تفسر النتائج التي تعطي دلائل على محاور الدراسة

بيانات شخصية:

الجدول رقم 01: توزيع العينة حسب الجنس

العينة	التكرار	النسبة %
ذكر	29	48.3
انثى	31	51.7
المجموع	60	%100



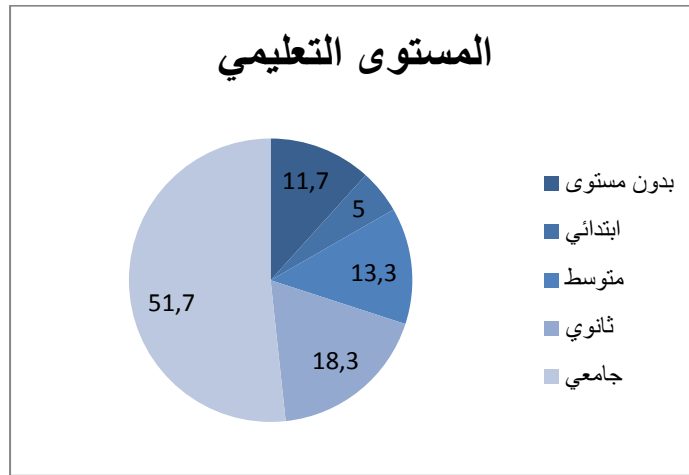
نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بالبيانات الشخصية أن الجنس الأنثوي أكبر تكرر في المجموع الكلي

ب 31 أنثى بنسبة 51,7 % بينما كان عدد الذكور 29 بنسبة 48,3 % ما نستنتج أن نسبة الإناث أكبر

من نسبة الذكور بفارق 3,4 %.

الجدول رقم 02 : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

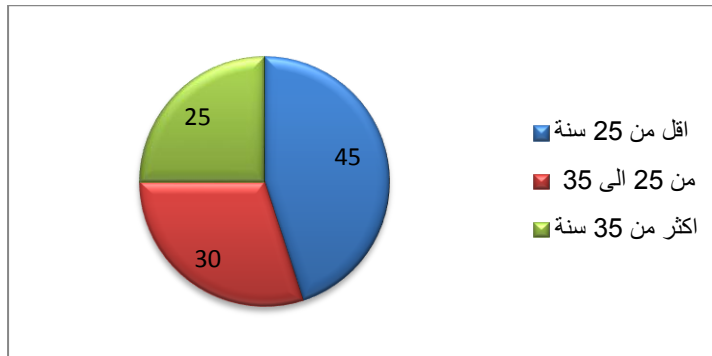
العينة	التكرار	النسبة %
بدون مستوى	07	11.7
ابتدائي	03	5
متوسط	08	13.3
ثانوي	11	18.3
جامعي	31	51.7
المجموع	60	%100



نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) المتعلق بالمستوي التعليمي أي عدد الجامعيين أكبر تكرار قدر بـ 31 فردا بنسبة 51,7% فيما كانت نسبة الثانوي تقدر بـ 18,3% بينما المتوسط بنسبة قدرها 13,3% بعدد 08 أفراد فيما كانت بدون مستوى في المرتبة الرابعة بنسبة قدرت بـ 11,7% وأما أقل نسبة كانت للابتدائي بـ 05% في أفراد فقط .

الجدول رقم 03: توزيع العينة حسب السن

العينة	التكرار	النسبة %
أقل من 25 سنة	27	45
من 25 إلى 35	18	30
أكثر من 35 سنة	15	25
المجموع	60	%100

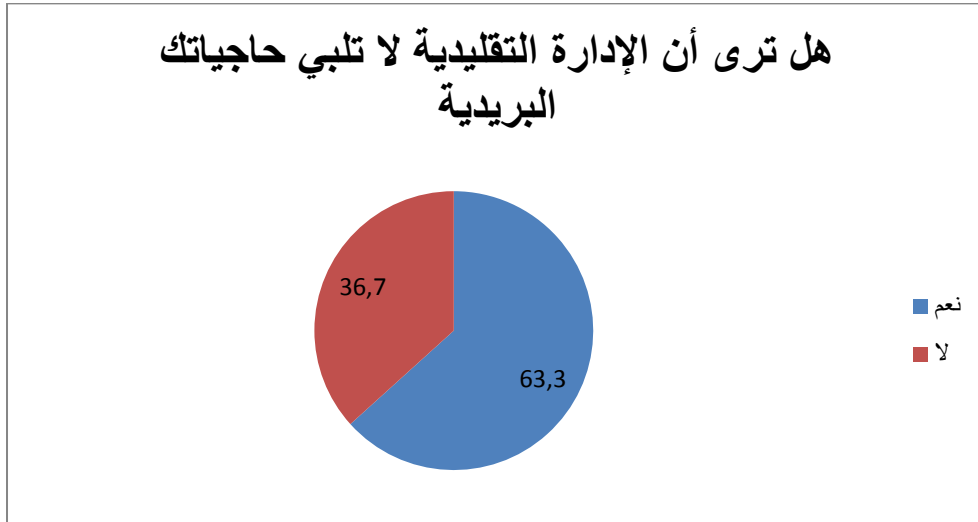


نلاحظ من خلال جدول رقم (03) المتعلق بالسن نجد النسبة أقل من 25 سنة أكبر نسبة بـ 45 % بتكرار 27 فرد ثم تليها من 25 إلى 35 سنة بنسبة 30% بالتكرار 18 فرد وآخر فئة أكبر من 35 سنة بتكرار 15 فرد ونسبة قدرت بـ 25% .

المحور الأول: أسباب ظهور الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم 04 : هل ترى أن الإدارة التقليدية لا تلبي حاجياتك البريدية

احتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	38	63,3
لا	22	36.7
المجموع	60	%100



نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) المتعلق بنسبة الإدارة التقليدية لحاجياتك البريدية، إن الذين أجابوا بنعم كانت نسبتهم أكبر نسبة قدرت ب 63,3% أي ب 38 فرد فيما كانت الإجابة بلا بنسبة 36,7% بتكرار 22 فرد ونستنتج من خلال أغلبية الذين أجابوا بنعم أن حاجيتهم للبرمجة أصبحت أكبر عدد.

الجدول رقم 05 : هل ترى بان التطور التكنولوجي ساهم في ظهور الإدارة الالكترونية:

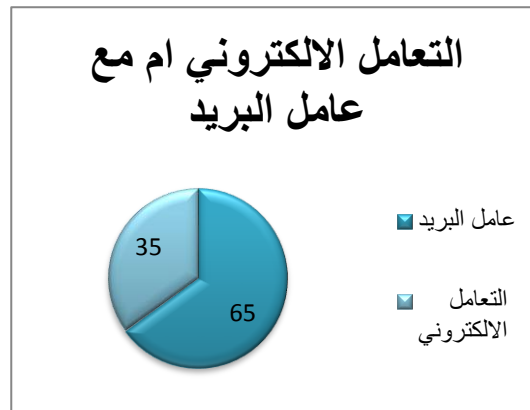
احتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	59	98.3
لا	01	1.7
المجموع	60	%100



نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) المتعلق بالتطور التكنولوجي أنه ساهم في ظهور الإدارة الإلكترونية أن نسبة الذين أجابوا بنعم 98,3% ب 59 فرد بنسبة كبيرة أما بالنسبة للذين أجابوا لا نسبتهم 1,7% وهذا راجع إلى أن التطور التكنولوجي ساهم في تطوير الإدارة من خلال ظهور الحواسيب والشبكات والبرامج الإلكترونية .

الجدول رقم 06 : هل تفضل التعامل الإلكتروني أم مع عامل البريد:

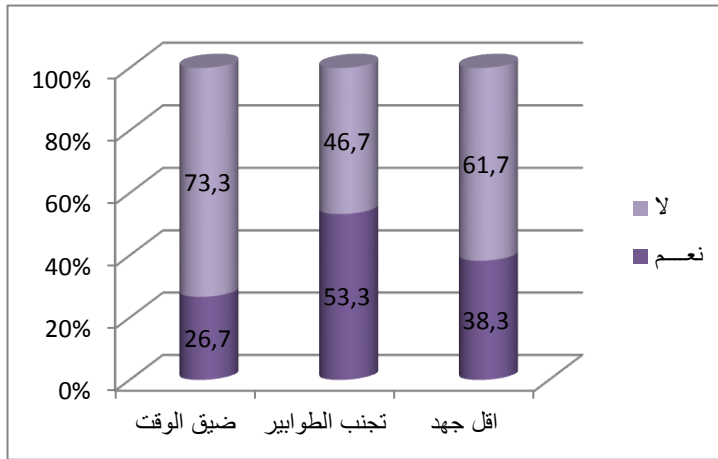
احتمالات	التكرار	النسبة %
عامل البريد	39	65
التعامل الإلكتروني	21	35
المجموع	60	%100



نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) المتعلق بالتعامل الإلكتروني أم مع عامل البريد أن نسبة الذين يتعاملون مع عامل البريد بلغ 65% كأكبر نسبة أما الذين يتعاملون إلكترونياً بلغ 35% ويعود هذا إلى أن عامل البريد يقدم المساعدة للزبائن وخوف الزبائن من الأعطال الإلكترونية وعدم إلتحاحهم بالتعامل الإلكتروني المخيف

الجدول رقم 07: ماهي الأسباب التي تجعلك تتعامل إلكترونيا بدل التعامل التقليدي

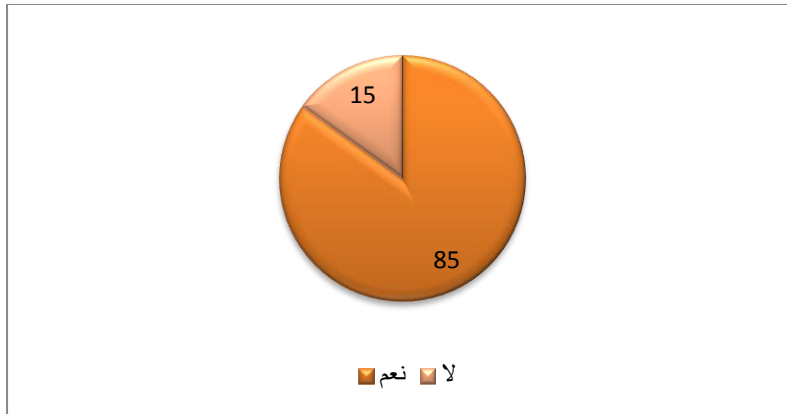
المجموع	النسبة %		المجموع	التكرار		احتمالات
	لا	نعم		لا	نعم	
%100	73,3	26,7	60	44	16	ضيق الوقت
	46,7	53,3		28	32	تجنب الطوابير
	61,7	38,3		37	23	أقل جهد



نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) المتعلق بالأسباب التي تجعلك تتعامل إلكترونيا بدل التعامل التقليدي أن الذين أجابوا بـ لا في ضيق الوقت بلغت نسبتهم 73,3 % أما الذين أجابوا بنعم 26,7 % وفي تجنب الطوابير الذين أجابوا بنعم 53,3 % أما الذين أجابوا بـ لا 46,7 % وأخيرا أقل جهد نجد الذين أجابوا بـ لا 61,7 % ثم الذين أجابوا بنعم 38,3 % ومن هذا نستنتج أن أغلب الزبائن يفضلون التعامل الإلكتروني لاختزال الجهد .

الجدول رقم 08: هل التعامل الإلكتروني يجعلك أكثر راحة من التقليدي

احتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	51	85
لا	09	15
المجموع	60	%100

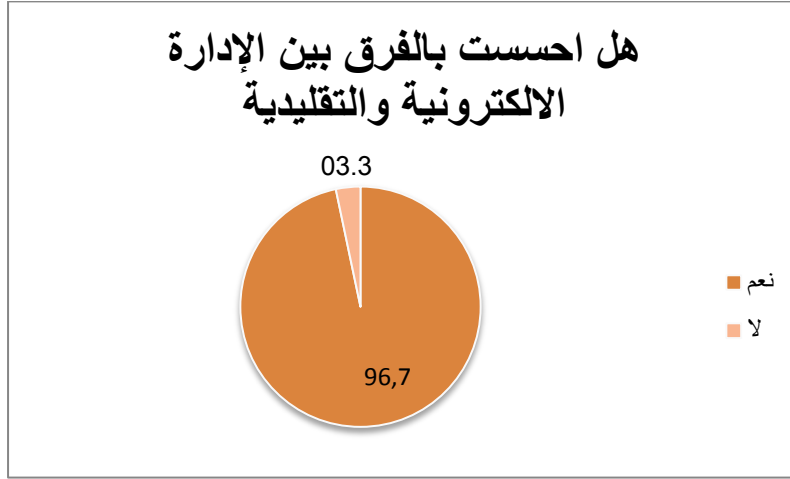


نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) المتعلق بالتعامل الإلكتروني يجعلك أكثر راحة من التقليدي أن نسبة الذين أجابوا بنعم 85% أما نسبة الذين أجابوا ب لا نسبتهم 15% , وهذا راجع إلى تجنب الطوابير وسرعة التعامل وتخاطي الحواجز الزمكانية .

المحور الثاني: طبيعة العلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

الجدول رقم 09: هل أحسست بالفرق بين الإدارة الإلكترونية والتقليدية

احتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	58	96,7
لا	02	3.3
المجموع	60	%100

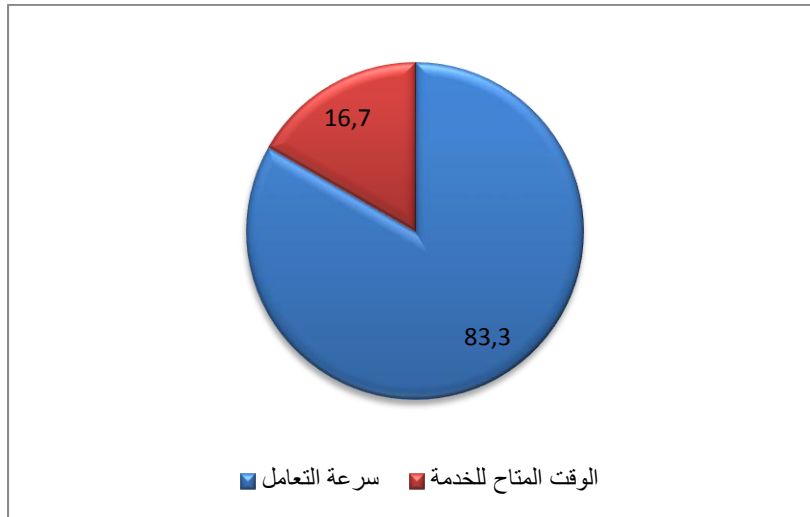


من خلال الجدول المتعلق بالإحساس بالفرق بين الإدارة الإلكترونية والتقليدية أن نسبة الذين أجابوا بنعم

بلغت 96,7% أما نسبة الذين أجابوا ب لا بلغت 03,3%

الجدول رقم 10: إذا كانت الإجابة نعم في ماذا يتمثل هذا الفرق:

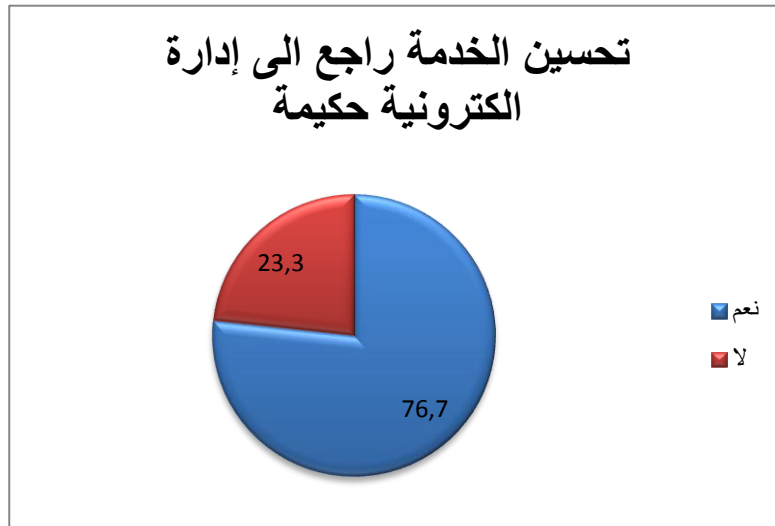
احتمالات	التكرار	النسبة %
سرعة التعامل	50	83.3
الوقت المتاح للخدمة	8	16.7
المجموع	60	%100



نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) المتعلق بالتحسن بنعم أن الذين أجابوا بسرعة التعامل بلغت 83,3% ونسبة الذين أجابوا في الوقت المتاح للخدمة بلغ 16,7% , ويرجع ذلك إلى سرعة ومرونة الخدمات التقليدية خاصة في توفير الوقت والجهد

الجدول رقم 11: هل ترى بان تحسين الخدمة راجع الى إدارة الكترونية حكيمة:

احتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	46	76,7
لا	14	23,3
المجموع	60	%100



-إذا كانت الإجابة نعم إلى ماذا يرجع هذا التحسن؟

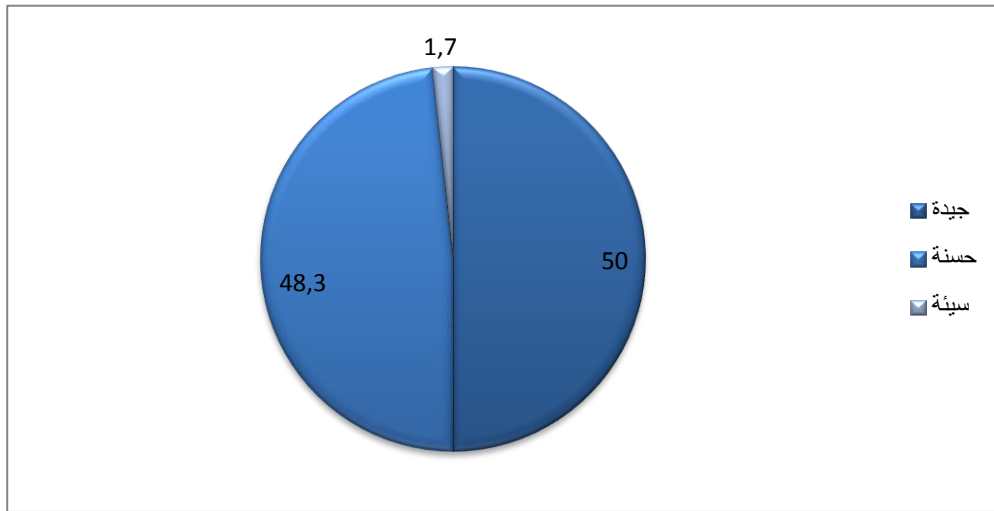
نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) المتعلق بتحسين الخدمة راجع إلى الإدارة الإلكترونية حكيمة أن نسبة الذين أجابوا بنعم بلغت 76,7% أما نسبة الذين أجابوا ب لا بلغت ب 23,3% وهذا راجع إلى اقتناع الزبائن بحكمات الإدارة الإلكترونية.

س 11- كيف تحافظ الإدارة الإلكترونية على جودة خدمتك البريدية؟

من خلال ما أجمع الزبائن نلاحظ أن معظمهم يرى بأن الإدارة الإلكترونية تحافظ على جودة الخدمات العمومية ويظهر ذلك جليا في تسهيل المعاملات وإتاحة الوقت وكذا اختزال الجهد مع حفظ أمن المعلومات والبيانات الخاصة بالزبائن.

الجدول رقم 12: ما الذي تمثله الإدارة الإلكترونية لك مقارنة بالخدمة التقليدية الورقية:

احتمالات	التكرار	النسبة %
جيدة	30	50
حسنة	29	48.3
سيئة	01	1.7
المجموع	60	%100

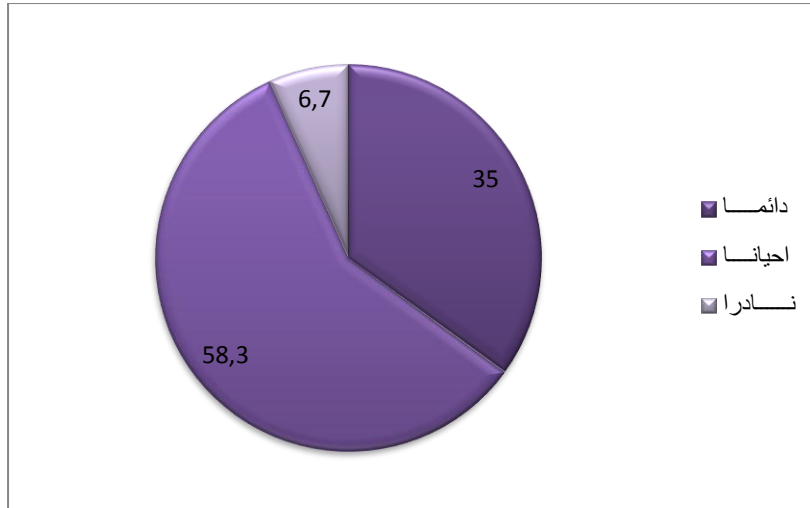


نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن نسبة الذين أجابوا ب 50% جيدة وتليها نسبة الذين أجابوا ب 48,3% حسنة ثم آخر نسبة 1,7% وهذا ما يؤكد أن الخدمة الإلكترونية أحسن من الخدمة الورقية.

المحور الثالث : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين مرونة خدمة الزبون

الجدول رقم 13 : هل ما زلت تقف في الطوابير من أجل خدمتك البريدية:

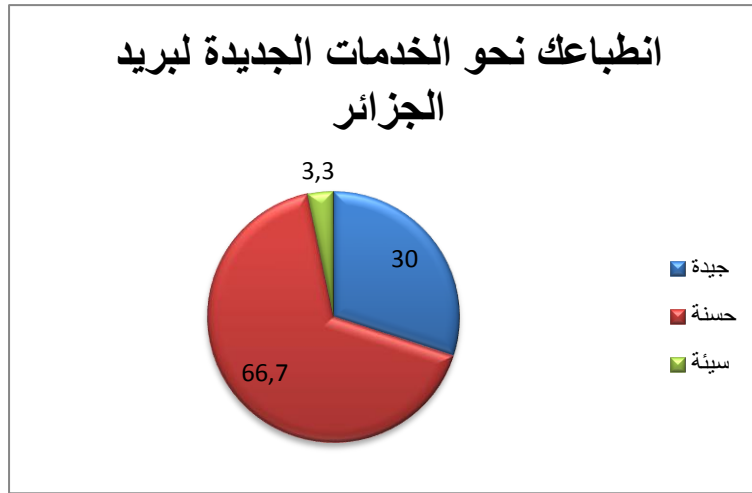
احتمالات	التكرار	النسبة %
دائما	21	35
احيانا	35	58.3
نادرا	04	6.7
المجموع	60	%100



من خلال الجدول رقم (13) المتعلق بالوقوف في الطوابير من أجل الخدمة البريدية نجد الذين أجابوا بأحيانا نسبتهم 58,3% كما تلبها دائما ب 35% ثم تليهم الذين أجابوا نادرا ب 6.7% وهذا عائد للتفسير بأن الإدارة الإلكترونية لم تنقص على أزمة الإدارة التقليدية.

الجدول رقم 14 : ما هو انطباعك نحو الخدمات الجديدة التي يقدمها بريد الجزائر:

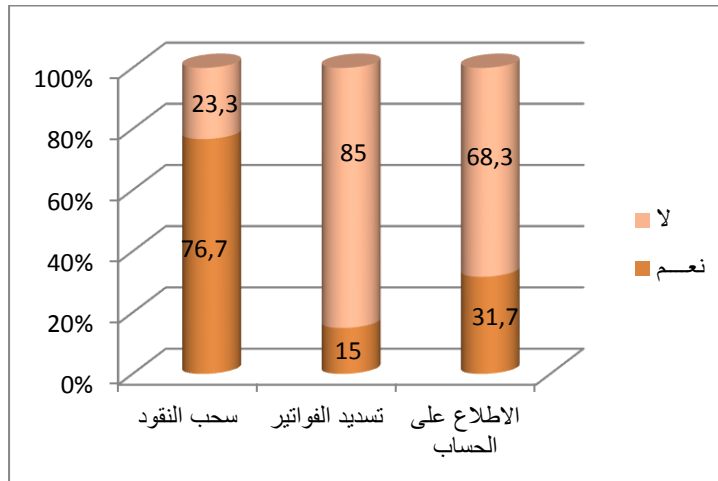
احتمالات	التكرار	النسبة %
جيدة	18	30
حسنة	40	66.7
سيئة	02	3.3
المجموع	60	%100



من خلال الجدول رقم (14) المتعلق بالطبع الزبون نحو الخدمات الجديدة التي يقدمها بريد الجزائر نجد نسبة الذين أجابوا ب حسنة 66,7% ثم تليها جيدة بنسبة 30% وأخيرا سيئة 3,3% وهذا ما يفسر بأن الخدمات التي يقدمها البريد الجزائري مقبولة .

الجدول رقم 15: ما الذي تفضله من خدمات في الإدارة الإلكترونية:

المجموع	النسبة %		المجموع	التكرار		احتمالات
	لا	نعم		لا	نعم	
%100	23,3	76,7	60	14	46	سحب النقود
	85	15		51	09	تسديد الفواتير
	68,3	31,7		41	19	الاطلاع على الحساب

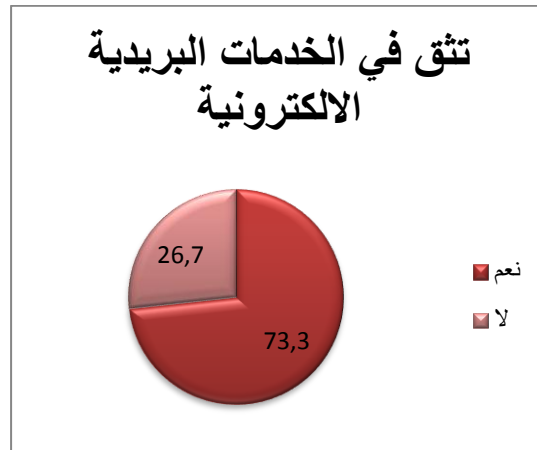


نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) المتعلق بالخدمات المفضلة في الإدارة الإلكترونية نجد الذين أجابوا بعم سحب النقود بنسبة 76.7% ثم تليها نسبة الاطلاع على الحساب بنسبة 31.7% ثم تسديد الفواتير بنسبة 15% .

نستخلص من خلال الجدول أن الزبائن يفضلون سحب النقود نظرا لزحمة الطوابير وذلك من أجل تجنبها.

الجدول رقم 16 : هل تثق في الخدمات البريدية الالكترونية:

احتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	44	73,3
لا	16	26.7
المجموع	60	%100



نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) المتعلق بالثقة في الخدمات البريدية الإلكترونية نجد نسبة الذين أجابوا بنعم 73,3% ثم تليها نسبة الذين أجابوا ب لا قدرت 26,7% ومنه نستنتج من خلال تحليل الجدول أن أغلبية الزبائن لديهم الثقة في الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بريد الجزائر وتوفير الأمن .

الجدول رقم 17: إذا كانت الإجابة لا:

احتمالات	التكرار	النسبة %
عدم الإلمام	10	%62,5
الخوف من القرصنة	3	18.75
عدم الإجابة	3	18.75
المجموع	16	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) المتعلق بالذين لا يتقنون في الخدمات الإلكترونية نجد نسبة الذين أجابوا بعدم الالمام بنسبة 62,5% ثم تليها الذين أجابوا بالخوف من القرصنة بنسبة 18,75% ثم نجد من لم يجيبوا بنسبة 18,75% وهذا ما يفسر خوف الزبائن من الأخطاء والأعطال التقنية الإلكترونية والخوف من ضياع مصالحهم .

- ما الذي ينقص في الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بريد الجزائر

من خلال ما أجمع الزبائن نستنتج أن معظم الزبائن ينظرون أن الخدمات البريدية الإلكترونية تفتقد إلى التعميم و صعوبة النفوذ لها خاصة مع الآليات الكترونية التي توسع الخدمة و تلبية تغطيتها إضافة إلى صيانة الحواسب والآليات الكترونية و كذلك توفير تغطية بشبكات الانترنت .

2- الجداول المركبة:

تهدف الجداول المركبة إلى إعطاء معلومات أكثر دقة وإلي عرضها بطريقة تباينيه للعلاقات السائدة بين المتغيرات المختلفة بحيث نقوم باستخراج المتغير الأكثر تأثيرا على إجابات المبحوثين بالإضافة إلى استعمال أسلوب تحليل الكيفي الذي يعتمد على الجانب النظري في تحليل البيانات وكذلك عن طرق عرض نتائج وتفسير المعطيات الكمية وربطها بإطار النظري للدراسة .

المحور الأول: أسباب ظهور الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم 18 : هل ترى أن الإدارة التقليدية لا تلبية حاجياتك البريدية

احتمالات		التكرار		الجنس		ذكر		أنثى		
المستوى	دون مستوى	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	دون مستوى	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي
نعم	3	0	2	6	7	0	0	4	1	15
لا	1	3	2	3	2	3	0	0	1	7
المجموع	60									

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد الذكور في المستوى الجامعي له تأثير كبير على إجابيات المبحوثين ب 07 إجابات نعم أن الإدارة التقليدية لا تلبي الحاجيات البريدية وهو ما يفسر بان طموحات ذوي المستويات العالية في تسهيل الخدمة العمومية كبيرة مقارنة بالمستويات الأخرى فيما كان المستوى الثانوي في المرتبة الثانية ب 06 نعم أما الإناث فكانت أكبر عدد بنعم 15 في المستوى الجامعي وهو ما يؤكد حرص الإناث على تطوير وتسريع وتحسين الخدمة البريدية.

الجدول رقم 19 : هل ترى بان التطور التكنولوجي ساهم في ظهور الإدارة الالكترونية:

التكرار		العينة	
		احتمالات	
أنثى		ذكر	
جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي
دون مستوى	دون مستوى	دون مستوى	دون مستوى
22	2	4	0
0	0	0	0
9	9	4	3
0	0	0	0
60			
المجموع			

نلاحظ من خلال الجدول أن تأثير المستوى الجامعي في جنس الإناث كبير في ما يخص مساهمة التطور التكنولوجي في ظهور الإدارة الالكترونية وذلك ب 22 أنثى أجابت بنعم وهو ما يؤكد ويفسر بان الإناث فهموا بان تسهيل وتطوير وتحسين خدمات الإدارة الالكترونية تأتي من خلال الاستغلال الأمثل للوسائل التكنولوجية الحديثة .

أما الأرقام الأخرى كانت 09 إجابات بنعم في الذكور تبدو قليلة مقارنة بالإناث وهو ما يفسر عدم الإلمام الجيد لدور التطور التكنولوجي في ظهور الإدارة التكنولوجية. أما الذين أجابوا ب لا أرقامهم لا تمثل مؤثرا للوقوف عندها.

الجدول رقم 20: هل تفضل التعامل الالكتروني ام مع عامل البريد:

التكرار		العينة		احتمالات					
الجنس					المستوى				
ذكر					أنثى				
دون مستوى	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	دون مستوى	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي
3	3	3	3	6	3	0	2	1	15
1	0	1	6	3	0	0	2	1	7
60									
المجموع									

من خلال الجدول نلاحظ أن متغير الجنس له تأثير على إجابات المبحوثين لان متغير الإناث في المستوى التعليمي جامعي والذين أجابوا بأنهم يفضلون التعامل مع عامل البريد ب 15 وهذا ما يفسر خوفهم من التعامل مع الآلة أو عدم الدراية الكافية بالتعامل مع الآلة فيما كان عدد الإناث من المستوى الجامعي هو 07 الذين يفضلون التعامل مع العامل الالكتروني نظرا لسهولة تعاملها وسرعتها أما المستويات التعليمية الأخرى أرقامها لا تمثل مؤثرا هاما للوقوف عنده خاصة إذا ربطناها بالمجموع الكلي للمبحوثين 60

المحور الثاني: طبيعة العلاقة الموجودة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

الجدول رقم 21: هل أحسست بالفرق بين الإدارة الالكترونية والتقليدية:

التكرار										العينة احتمالات
أنثى					ذكر					الجنس
جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	دون مستوى	جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	دون مستوى	المستوى
20	2	4	0	3	9	9	4	3	4	نعم
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	لا
60										المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بالفرق بين الإدارة الالكترونية والتقليدية أن متغير المستوى التعليمي الجامعي من جنس الإناث كان له تأثير علي إجابات المبحوثين ب 20 إجابة بأنها أحست بالفرق , أما الذكور من المستوى الجامعي ب 09 إجابات بنعم أي بأكبر نسبة وهو ما يفسر بأن الفرق في الخدمة بات واضحا للمستخدمين أو الزبائن من المستويات العالية من خلال السهولة والبساطة والأمان والخصوصية.

الجدول رقم 22 : هل ترى بان تحسين الخدمة راجع الى إدارة الكترونية حكيمة:

التكرار		العينة		احتمالات	
الجنس		ذكر		انثى	
المستوى	دون مستوى	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي
المستوى	دون مستوى	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي
نعم	3	1	4	6	7
لا	1	2	0	3	2
المجموع	60				

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بتحسين الخدمة راجع إلى الإدارة الالكترونية حكيمة أن متغير المستوى التعليمي من جنس إناث الأكثر تأثير بإجابة "نعم" وتكرار قدره ب 16 فردا من المستوى الجامعي ما يفسر أن التدابير والتخطيط السليم والحكيم للإدارة الالكترونية ساهم في تحسين الخدمة. أما الذكور كان عدد الجامعيين الذين أجابوا ب "نعم" هو 07 وهو ما يفسر معرفتهم بأن التسيير السليم ساهم في تحسين الخدمة، أما الذين أجابوا ب "لا" فتكراراتهم ضئيلة مقارنة بالعدد الإجمالي ب 04 تكرارات في المستوى الجامعي من الإناث و 03 تكرارات في المستوى الثانوي لذي الذكور وهو ما يغير بان تحسين الخدمة راجع إلى إدارة الكترونية حكيمة في نضر هؤلاء .

الجدول رقم 23 : ما الذي تمثله الإدارة الإلكترونية لك مقارنة بالخدمة التقليدية الورقية:

التكرار										العينة احتمالات
أنثى					ذكر					الجنس
جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	دون مستوى	جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	دون مستوى	المستوى
13	1	2	0	1	3	4	1	3	2	جيدة
9	1	1	0	2	6	5	3	0	2	حسنة
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	سيئة
60										المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن متغير المستوى التعليمي الجامعي له تأثير خاص على إجابات المبحوثين من جنس الإناث بأكبر تكرار ب 13 أجابوا بان الإدارة الإلكترونية جيدة مقارنة بالورقية التقليدية وهو ما يفسر أن وعي هذه الفئة كبير بالفرق بين الإدارتين أو الخدمتين فيما كانت الإجابة بحسنة ب 09 تكرارات إناث من المستوى الجامعي أما الذكور فكانت اكبر تكرار في حسنة وهو ما يوضح بان هذه الإدارة بدأت تلقي استحسانا لدى الزبائن .

أما سيئة فأرقامها لا تمثل مؤثر للوقوف عنده.

المحور الثالث : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين مرونة خدمة الزبون

الجدول رقم 24 : هل ما زلت تقف في الطوابير من اجل خدمتك البريدية:

التكرار										العينة احتمالات
أنثى					ذكر					الجنس
جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	دون مستوى	جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	دون مستوى	المستوى
9	0	0	0	0	3	6	1	1	1	دائما
11	2	3	0	3	6	3	2	2	3	احيانا
2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	نادرا
60										المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن متغير المستوى التعليمي الجامعي من جنس الإناث أكثر تأثيرا فيما يخص الوقوف عند الطوابير من اجل الخدمات البريدية وكانت الإجابة ب أحيانا بأكبر تكرار ب 11 أنثى جامعية وهو ما يفسر لجوء اغلبهم إلى الآلة أو التعامل الإلكتروني لكن عدم الدراية الكافية أو عدم وجود ثقافة منتشرة جعلتهم يلجئون أحيانا فقط إلى الآلة , فيما أجابت الجامعيات ب دائما بتكرار قدر ب 09 إناث فيما كانت الإجابة ب نادرا بتكرارين فقط وهو رقم لا يمثل مؤثرا للوقوف عنده.

الجدول رقم 25: هل تثق في الخدمات البريدية الالكترونية:

التكرار										العينة
										احتمالات
أنثى					ذكر					الجنس
جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	دون مستوى	جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	دون مستوى	المستوى
16	2	3	0	1	8	7	2	2	3	نعم
6	0	1	0	2	1	2	2	1	1	لا
60										المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن متغير الجنس في المستوى التعليمي الجامعي الأكثر تأثيرا فيما يخص الثقة في الخدمات البريدية الالكترونية تكرار قدره ب 16 أنثى أجابت ب "نعم" و 08 ذكور أجابوا بنعم وهذا ما يوضح أن الثقة موجودة في الإدارة الكترونية بنقصها فقط بعض الوعي والدارية في كيفية التعامل مع الآلة فيما كان المستوى الثانوي في المرتبة الثالثة ب 07 تكرارات عند الذكور وهو ما يوضح بأنه الوعي بهذه الإدارة انتقل إلى مستويات غير الجامعية فيما كانت الإجابة ب " لا " بنسب أو تكرارات بسيطة 65 تكرار بالنسبة للمستوى الجامعي وهو ما يفسر عدم تفهمهم في الأمان والخصوصية التي تعمل بها الإدارة الالكترونية.

3- نتائج الدراسة:

من خلال تحليل الجداول البسيطة والمركبة وقراءتها وتفسيرها تفسيراً كمياً ونوعياً استخلصنا النتائج التالية

1- من خلال التساؤل الأول المتعلق بأسباب ظهور الإدارة الإلكترونية توصلنا إلى أن تطور التكنولوجي كان من أهم أسباب ظهورها و رديئة الإدارة التقليدية ومحدوديتها وكذلك عدم الإلمام الجيد بالوسائل المتاحة في الإدارة الإلكترونية من أسباب التي أدت إلى ظهور الإدارة الإلكترونية و كذلك شبكة الإنترنت والبرامج الإلكترونية

2- من خلال التساؤل الثاني المتعلق بالعلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية توصلنا إلى أن السهولة والبسطة والأمان التي توفرها الإدارة الإلكترونية أدت وساهمت في تطوير وتحسين الخدمة البريدية

- وكذا حكمت والتسيير الجيد والراشد للإدارة الإلكترونية يسر على الزبائن مما أدى إلى استحسان وقبول واسع من زبائن المؤسسة وهذا ما يدل على أن الخدمة العمومية البريدية طوت بفضل الإدارة الإلكترونية .

3- من خلال التساؤل الثالث المتعلق بمساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين مرونة خدمة الزبون توصلنا إلى أن آلات السحب الآلي المرن كان له تأثير إيجابي وكبير في تحسين الخدمة البريدية .

- كما ساهمت الثقة التي يضعها الزبون في الإدارة الإلكترونية بدل التقليدية في مرونة الخدمة وتطويرها.

خلاصة الفصل

لقد قمنا في هذا الفصل بتقييم الإدارة الالكترونية في الخدمة البريدية من وجهة نظر الزبون، ثم حاولنا دراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة بريد الجزائر ورقلة وانعكاساتها على جودة الخدمة المقدمة وتم توصل إلى أن وضعية التكنولوجيا بالمؤسسة في تطور مستمر، غير أن هذا المستوى من تحسين لم يرقى إلى مستوى مرغوب من الزبون وأظهرت الدراسة أن السبب هذا المستوى المتأخر يرجع إلى المؤسسة في حد ذاتها مع ادراكهم لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات، إلا أنهم عمليا ليستخدموها بشكل كلي، وهذا لغياب عنصر تدريب على استعمال هذه التكنولوجيات أما من جهة الزبائن فلا يزال مستوى الاستيعاب الزبائن لهذه التكنولوجيا ضعيف جدا ونقص إدراك أهمية استخدامها وكذلك تدني مستوى الاستخدام والتحكم في الإنترنت لدى زبائن المؤسسة، بالإضافة إلى نقص عنصر الترويج.

من خلال ما تقدم يتوجب على مؤسسة بريد الجزائر تشكيل دورات تكوينية لموظفيها خاصة باستعمال هذه التكنولوجيات وتوظيف إطارات كفاءة ومتخصصة للعمل بالإضافة إلى ضرورة وضع ومضات اشهارية لتعريف الزبون بخدماتها الالكترونية وكيفية الاستجابة والتعامل معها.

الخاتمة

تمثل الإدارة الالكترونية ثورة حقيقة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لما أحدثته من تغيرات جذرية في العمل الإداري، من خلال ربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات عن طريق الحاسب الآلي في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة عالية، وبأقل تكلفة، مع إتقان في العمل.

كما تعد الإدارة الالكترونية منظومة رقمية متكاملة بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية ، وهذا بطبيعة الحال يترتب عنه فوائد عديدة منها : توفير الدائم للمعلومات، مع تجاوز الأبعاد الجغرافية والزمنية عن طريق الشبكات الافتراضية، وفي ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على تقنيات الحديثة، أصبحت الإدارة الالكترونية وسيلة بقاء لا يمكن الاستغناء عنها في ظل عالم مفتوح يعتمد على الثورة الرقمية .

أن الإدارة الالكترونية لها العديد من الخدمات والمزايا تقدمها للخدمات العامة وذلك في تحقيق الدقة، والسرعة، وتبسيط الإجراءات وتخفيض التكاليف ، وكل ذلك في إطار تسهيل الخدمات للمواطنين، قصد تلبية رغباتهم، كما تعتبر الإدارة الالكترونية المحرك الأساسي لتقديم الخدمة لدى جميع المؤسسات.

ومن زاوية أخرى يحتل قطاع الخدمات أهمية بالغة لا تقل عن غيره من القطاعات وهذا راجع إلى ، زيادة الطلب على الخدمة من طرف المواطنين وزيادة الإقبال عليها، وفق مبادئ، والفعالية، والمساواة بين المتعاملين، بما يضمن استمرارية الخدمات العمومية ونجاحها.

وبصفة خاصة إن النمو المذهل للاقتصاد الرقمي امتدت آثاره إلى قطاع البريد الذي أدى إلى وجود أنظمة النقد الآلي التي سعت الدولة جاهدا كغيرها من الدول لتكييف قطاع البريد مع التطورات التي يشهدها الاقتصاد العالمي ويتجلى ذلك من خلال الإصلاحات المدخلة على المراكز البريدية و التي انتهجتها الجزائر في السنوات الأخيرة ،حيث أدركت ضرورة الارتقاء بالخدمات البريدية والاعتماد على

تعميم شبكة الإعلام الآلي ونظام النقد الآلي، كما ساهمت الإدارة الالكترونية في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير الاقتصاد وتسهيل المعاملات حيث يعد إدخالها على قطاع بريد ضرورة يفرضها الواقع ، فهي تتيح له الفرصة للتخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها سابقا .

وما يمكن توضيحه عن تأثير الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية للحكومة الجزائرية ، فهي مازالت مشاريع قيد الانجاز فهي لم تتخطي مراحلها الأول بعد، لكن في نفس الوقت يعتبر نقطة تحول هامة ومبادرة ممتازة في الخوض في غمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبهذا نقول أن التجربة الجزائرية تحتاج إلى بدل جهد ودعم للوصول إلى إدارة الالكترونية في المؤسسات الخدمائية.

ومن خلال دراستنا توصلنا إلى بعض الاقتراحات التي يمكن أن تفيد بعض الدراسات المستقبلية وكذا

المؤسسة في ذاتها ومن بينها:

- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة العامة ضرورة
توظيف الإطارات والكفاءات المتخصصة في الإعلام الآلي:

- ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفين المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب من التكنولوجيات الجديدة
ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى الزبائن وتوليد الأمن لاستخدام هذه التكنولوجيا؛ وتشجيع على الاستخدام
الأمثل للأنترنترنت وذلك بخفض التكاليف وجعلها في متناول الجميع .

- محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية، ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة
والوسائل الحديثة

-الاهتمام بعنصر الترويج وضرورة وضع ومضات اشهارية لشرح طرق التجاوب الزبائن مع هذه
التكنولوجيا؛ ضرورة اعتماد المؤسسة على أنظمة لتسيير شكاوي الزبائن والاستجابة الفورية لهم.

أفاق الدراسة : لبحوث ودراسات مستقبلية يمكن انجازها فيما بعد لان هذه المذكرة تعتبر فاتحة للمذكرات التي سنتناول موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمة العمومية وإثراء وزيادة البحث في هذا الموضوع والاهتمام بكل جوانبه وذلك من خلال التطرق لأهم النقاط نذكر منها:

- نشر الثقافة الالكترونية داخل المؤسسات العمومية.
- متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية .
- واقع الخدمات الالكترونية في الإدارات العمومية لدى المؤسسات الجزائرية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع العربية :

- 1- ابو نيعة عبد العزيز ، دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة منهج تطبيق ، ط1 ، الوراق للنشر، الأردن ، 2005.
- 2- الباز داود عبد الرزاق ، الحكومة الالكترونية وأثارها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه ، منشأة المعارف للنشر، الاسكندرية ، 2007.
- 3- بوحوش عمار ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، دار الغرب الإسلامي، بيروت 2006،
- 4- جابر وليد حيدر ، التفويض في إدارة واستثمار المرفق العامة " دراسة مقارنة " ، ط1 ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، 2009 .
- 5- حافظ عبد الفتاح محمد، الإدارة الالكترونية للموارد ، دار الفتح للتجليد الفني، الإسكندرية ، 2008 .
- 6- حجازي المرسي السيد ، اقتصاديات المشروعات العامة : النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية ، الاسكندرية 2004، ص 29 .
- 7- حجازي عبد الفتاح بيومي ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح ، ط1، دار الفكر الجامعي ،الإسكندرية ، 2008 .
- 8- الحسن محمد بن حسين، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، الرياض ، 1-4 نوفمبر 2009.
- 9- الخفاجي سعد عباس حمزة ، الحكومة الالكترونية : الأبعاد النظرية واليات التطبيق ، العدد 23، بغداد ، مجلة للعلوم الاقتصادية الجامعة ، بغداد ، 2010 .

- 10- درويش احمد ، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم ، نشره تكنولوجيا الإدارة ، العدد الثامن ، وزارة الدولة للتنمية الإدارية ، مصر، فيفري- مارس 2007 .
- 11- زكي إيمان عبد المحسن ، الحكومة الالكترونية : مدخل إداري متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2009.
- 12- ستيفن ، كوهين ، رونالد ، براند ، إدارة الجودة الكلية في الحكومة ، (ترجمة عبد الرحمن بن احمد هيجان) ، معهد الإدارة العامة للبحوث ، المملكة العربية السعودية ، 1997.
- 13- طالب فرحان علاء ، الجنائي امير ، إدارة المعرفة " إدارة المعرفة الزيون " ، ط 1 ، دار الصفاء لنشر وتوزيع ، عمان ، 2009 .
- 14- الطعمنة محمد محمود ، العلوش شريف ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، الاردن ، 2004 .
- 15- عبد القادر الشخيلي وآخرون ، النزاهة والشفافية والإدارة العربية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2006.
- 16- عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي - التنمية المحلية - الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001.
- 17- عبود نجم ، الإدارة والمعرفة الالكترونية : الوظائف - المجالات ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 .
- 18- العلاق بشير عباس ، الإدارة الرقمية : المجالات والتطبيقات ، ط 1 ، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية ، ابو ظبي ، 2005.
- 19- العلاق بشير عباس ، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2004.

20- غالب ياسين سعد ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005 .

21- القطب مروان محي الدين ، طرق خصخصة المرافق العامة ، ط1 ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، 2009 .

22- المساعد خليل زاكي ، تسويق الخدمات وتطبيقاته ، ط1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2006 .

23- مطر عصام عبد الفتاح ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، 2008 .

24- المفرجي عادل حرحوش ، وآخرون ، الإدارة الإلكترونية : مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2007 .

25- النعيمي محمد محمود ، مبادئ الإدارة العامة ، منشورات ELGE 1997 .

مذكرات و أطروحات :

26- براينيس عبد القادر ، التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية : دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2007 .

27- بوقلاشي عماد ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة حالة وزارة العدل ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، تخصص علوم التسيير ، 2010-2011 .

28- بومايلة حفيظة ، علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث ، الجزائر ، مذكرة ماجستير ، قسم العلوم السياسية ، فرع تنظيمات سياسية وإدارية ، جامعة باتنة ، 2003 .

- 29- عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، 8مذكرة استكمال لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2011.
- 30- العمري معلا بن سعيد ، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية - دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2003.
- 31- الكبيسي محمد كلثم، متطلبات الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الافتراضية الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2008.
- 32- واعر وسيلة ، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، الجزائر ، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2011.
- المؤتمرات والملتقيات :
- 33- راتول محمد ، وآخرون ، الحكومة الالكترونية : الأفاق والتحديات ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصره نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، المركز الجامعي خميس مليانة ، الجزائر . 2011.
- 34- رضوان رأفت ، الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتحاد القرار ، 2004.

35- عبيرات مقدم ، واخرون ، "متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة

والكفاءات البشرية " ، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات

البشرية ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، 10/9 مارس، 2004.

36- لبنان قطيني ، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن ، مؤتمر الشام الدولي

الثالث للمعلوماتية ، سوريا ، 2006.

37- المليجي بركسال ، الإدارة الالكترونية والشراء الالكتروني ، ملتقى الاتجاهات الحديثة في إدارة

المخازن والمشتريات وورشة عمل الشراء الالكتروني ، القاهرة ، 2-6 ديسمبر 2007 .

الوثائق الحكومية والتقارير :

38- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، وزارة البريد والمواصلات ، " إصلاح وتطوير قطاع

الاتصالات في الجزائر " ، وثيقة عمل مقدمة من إدارة البريد والمواصلات إلى الاجتماع العربي التحضيري

الثاني للقمّة العالمية لمجتمع المعلومات ، تونس 16/15 افريل 2002 .

39- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، قانون رقم 2000-3 المؤرخ في 5 اوت 2000، المحدد

للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات ، الجريدة الرسمية ، العدد48،الصادرة في 6 أوت 2000.

40- لجنة خبراء الإدارة العامة ، المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة ، تعزيز قدرة الإدارة

العامة على تنفيذ إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية ، موجز تقرير الأمانة العامة ، بيروت ، 2002 .

41- مكتب الموارد البشرية ، بتاريخ 15/04/2015 التوقيت 14:00 .

مراجع عبر مواقع الانترنت :

42- باكير حسن علي ، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية ، مجلة آراء حول الخليج ، الإمارات العربية

المتحدة ، العدد2006، 23 ، متاح على [http:// alibakeer.maktooblog.com/85589](http://alibakeer.maktooblog.com/85589) ، تاريخ

الاطلاع 27-03-2015.

مراجع اجنبية:

- 43- Jacques CHEVALLIER, **Essai sur la notion juridique de service public**,
-10-20 [http://www. U-picardie.fr /labo/ curapp/ revues /](http://www.U-picardie.fr/lab0/curapp/revues/) Consulté le: : site sur le
.5201
- 44- " UNDP Public Administration Reform", <http://www.undp.org/governance/public> .
- 45- " For the second year in a row : use...ranks ,1 in the arab countries e gov . applications" , e All , Dubai , Issue N° 2 , dec 2003 , All , Dubai , Issue N° 2 ,
dec 2003 .
- 46- Alain BUSSON, **Les politiques en faveur du e-gouvernement en Europe**,
.information society technologies, France, 2005
- 47- Philip KOTLER, **Marketing management**, 13ème édition, Pearson
.éducation, Paris, 2009
- 48- consultation CCP", Algérie poste, Disponible sur :[http://ccp.poste. dz](http://ccp.poste.dz) ,page
2015/4/06Le:1 web consultée

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح . ورقلة .

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

استمارة استبيان

حول :

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة لمؤسسة بريد الجزائر بورقلة . زبائن المؤسسة



عزيزي الزبون

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر ، تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة أسئلة تخص عنوان الدراسة ، نرجو منكم الإجابة عليها بكل مصداقية وأمانة ، وبدورنا نعدكم بالعمل بها في إطار بحثنا العلمي لا أكثر

تحت إشراف الأستاذ:

ريوح ياسين

من إعداد الطالبين:

- أحمد العمري

- سعاد فطيمي

المحور الأول: البيانات الشخصية

- س1 : الجنس : ذكر أنثى
- س2 : المستوى التعليمي : بدون مستوى ابتدائي متوسط
- س3 : السن : ثانوي جامعي

أسباب ظهور الإدارة الالكترونية

س4- هل ترى أن الإدارة التقليدية لا تلبي حاجياتك البريدية؟

- نعم - لا

كيف ذلك؟

س5- هل ترى بان التطور التكنولوجي ساهم في ظهور الإدارة الالكترونية؟

- نعم - لا

كيف ذلك؟

س6- هل تفضل التعامل الالكتروني ام مع عامل البريد؟

- نعم - لا

لماذا؟

س7- ما هي الأسباب التي تجعلك تتعامل الكترونيا بدل التعامل التقليدي؟

- ضيق الوقت - تجنب الطوابير - اقل جهد

- أخرى؟ اذكرها

س8- هل التعامل الالكتروني يجعلك أكثر راحة من التقليدي؟

- نعم

- لا

لماذا؟

المحور الثاني:

طبيعة العلاقة الموجودة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

س9- هل أحسست بالفرق بين الإدارة الالكترونية والتقليدية؟

- نعم

- لا

- إذا كانت الإجابة نعم في ماذا يتمثل هذا الفرق؟

- سرعة التعامل - الوقت المتاح للخدمة

- أخرى اذكرها

س10- هل ترى بان تحسين الخدمة راجع الى إدارة الكترونية حكيمة؟

- نعم

- لا

- إذا كانت الإجابة نعم إلى ماذا يرجع هذا التحسن؟

-

س11- كيف تحافظ الإدارة الالكترونية على جودة خدمتك البريدية؟

-

س12- ما الذي تمثله الإدارة الالكترونية لك مقارنة بالخدمة التقليدية الورقية؟

- جيدة

- حسنة

- سيئة

المحور الثالث:

مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين مرونة خدمة الزبون

س13- هل ما زلت تقف في الطوابير من اجل خدمتك البريدية؟

- دائما

- أحيانا

- نادرا

س14- ما هو انطباعك نحو الخدمات الجديدة التي يقدمها بريد الجزائر؟

-جيدة

-حسنة

-سيئة

-إذا كانت جيدة كيف ذلك؟

.....

س15- ما الذي تفضله من خدمات في الإدارة الالكترونية؟

-سحب النقود

-تسديد الفواتير

-الاطلاع على الحساب

-أخرى؟ اذكرها

س16- هل تثق في الخدمات البريدية الالكترونية

-نعم -لا

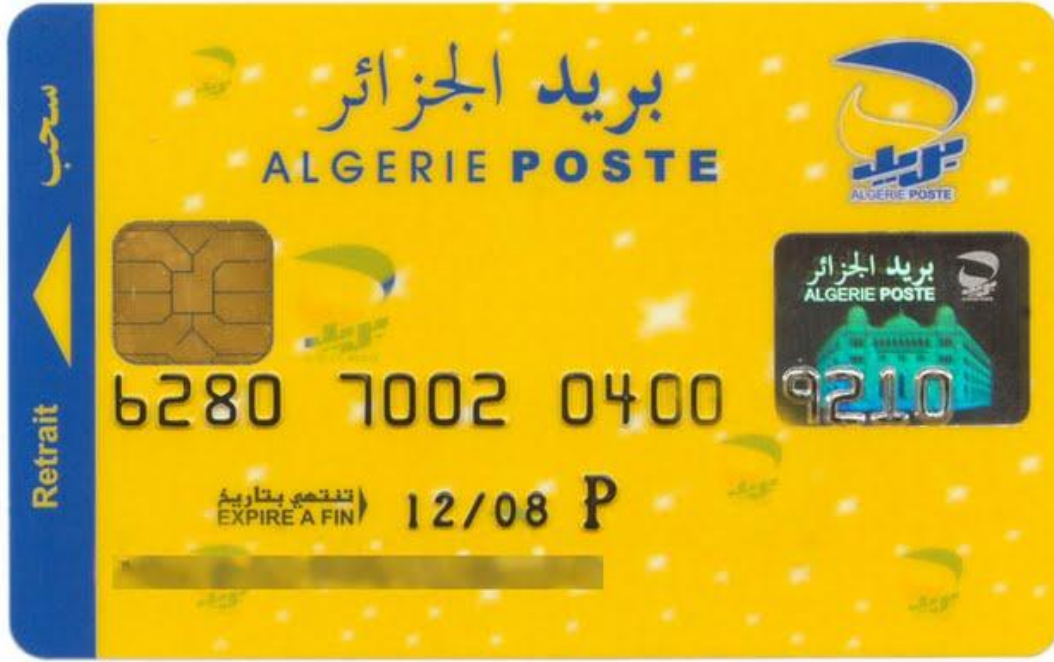
-إذا كانت الاجابة لا

- عدم الالمام - الخوف من القرصنة

- أخرى أذكرها

س17- ما الذي ينقص في الخدمات الالكترونية التي يقدمها بريد الجزائر

.....



مع ربيدي **racidi**

يمكنني الحصول
في أي وقت على
كشف حسابي
البريدي الجاري

أطلع على كشف
حسابي البريدي الجاري
بواسطة هاتفي النقال

للحصول على الرقم السري
إضغط هنا

Envoyez un SMS au 003 contenant votre numéro de CCP (espace) code confidentiel