صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق

العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر -الصعوبات والآفاق-

د/ مصطفى بوادي أستاذ محاضر "أ"
كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة سعيدة (الجزائر)

ملخص:

يعد موضوع تحسين الخدمة العمومية وعصرنة المرفق العام من المسلمات في التنمية الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، نظرا للدور الأساسي الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير المرفق العام.

و من هذا المنطلق يشكل المحتوى الرقمي حلقة مركزية أساسية، كما أنه يمثل ثورة تحول في إدارة المؤسسات والإدارات العمومية، من خلال تقديم الخدمات والوضوح والدقة. ومن ثم أصبح التوجه نحو الإدارة الرقمية يمثل توجها عالميا يعرف الكثير من التحديات، والمبادرات التي أقدمت عليها العديد من الدول المغاربية، ومن بينها الجزائر، التي سعت إلى الاعتماد على هذه التقنية، على الرغم من الصعوبات والعوائق التي واجهت الجزائر وباقي الدول المغاربية في سبيل تحقيق متطلبات الصناعة الرقمية، وتأثيرها على الخدمة العمومية، وذلك بعد تطبيق الإدارة الرقمية في مؤسسات الخدمة العامة.

Résumé:

A l'issue du rôle fondamental que joue la technologie de l'information et de la communication dans la gestion des services publics, le thématique de la modernisation et de l'amélioration de la qualité de service public constitue un levier axiomatique du développement administratif, économique, social et culturel. Dans ce contexte, l'utilisation conjointe de la technologie, notamment, la mise en œuvre de la numérisation délinée un noyau central pour la transformation révolutionnaire de l'administration publique, à travers, les prestations des services, la clarté et la précision dans la gestion des institutions et administrations publiques. Ainsi, il y a lieu d'accuser que la tendance mondiale vers une administration numérique, en dépit des défis et obstacles rencontrés, a catalysé les initiatives déjà adopté par plusieurs pays maghrébins, dont l'Algérie, pour réaliser les exigences d'industrie numérique qui permettra aux organismes et administrations publics d'améliorer l'efficience de leur fonctionnement, la qualité des services publics et l'efficacité de leur politique et programmes.

Abstract:

At the end of the fundamental role played by information and communication technology in the management of public services, the theme of modernization and improvement of the quality of public service constitutes an axiomatic lever for administrative development, Economic, social and cultural development. In this context, the joint use of technology, including the implementation of delineated digitization a central core for the revolutionary transformation of public administration, through, service delivery, clarity and accuracy in the Management of institutions and public administrations. Thus, it should be pointed out that the global trend towards a digital administration, despite the challenges and obstacles encountered, has catalyzed initiatives already adopted by several Maghreb countries, including Algeria, to realize the requirements of the digital industry Which will enable public bodies and administrations to improve the efficiency of their operations, the quality of public services and the effectiveness of their policies and programs.

مقدمة :

أصبح تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المسلمات في التنمية الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، كما أضحى امتلاك هذه التكنولوجيا واستثمارها من المعايير الهامة في تقييم تطور الدول لقياس قدرتها التنافسية.

ونظرا للدور الهام الذي تؤديه المعلومات والمعرفة في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وللدور الأساسي الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توليد المعلومات ومعالجتها وتصنيفها وتبادلها ونشرها، يكتسب المحتوى الرقمي الذي يشمل هذه الأمور جميعا أهمية فائقة في هذا العصر.

إن ما يميز مجتمع المعلومات لا يقتصر على توفر المحتوى الرقمي على الإنترنت أيا كان مجاله، بل تجاوزه ليتناول تطبيقات المحتوى في توليد المعرفة وتوسيع رقعة استثمار منظومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتسخيرها لإحراز التنمية الاقتصادية والاجتماعية. فمن هذا المنظور يشكل المحتوى الرقمي حلقة مركزية تتوسط الابتكار أو التجديد التكنولوجي، واستثمار هذا الابتكار أو التجديد.

إن نموذج الإدارة الرقمية يوفر الكثير من فرص، وبالتالي يمثل ثورة تحول في إدارة المؤسسات والإدارات العمومية، من خلال تقديم الخدمات، والوضوح والدقة، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية، إضافة إلى ذلك أصبح التوجه نحو الإدارة الرقمية يمثل توجها عالميا يعرف الكثير من التحديات، والمبادرات التي أقدمت عليها العديد من الدول المغاربية، ومن بينها الجزائر والتي توجت بنجاح مقبول في مناطق منها. إلا أن ذلك لم يمنع من وجود صعوبات ومعوقات تدفعها إلى القيام بمجهودات أكثر، من خلال الاستفادة من تجارب دول أخرى تعتبر رائدة في هذا الإنجاز، لتحقيق التحول نحو خدمة المؤسسات والإدارات العمومية، كأساس لترشيد الخدمة العمومية وعصرنة المرفق العام.

وعليه، تعتبر صناعة المحتوى الرقمي إحدى الصناعات الحديثة الهامة في مجتمع المعلومات، بحيث يتطلب استثمارا فيها وتغيير في طرق عمل المؤسسات وفي تفاعلها، الأمر الذي يساعد هذه الصناعة في خلق فرص عمل جديدة ومتنوعة، يصعب حصرها أو التنبؤ بتطورها بسبب سرعة نموها واتساع آثارها.

وعلى هذا الأساس سنتطرق ضمن هذه الورقة البحثية إلى التجربة الجزائرية في تطوير وصناعة المحتوى الرقمي، على اعتبار أن هذه الصناعة تساهم في عصرنة المرافق العمة وتحسين وإصلاح مختلف الإدارات. كما أنها تعطي فرصا ثمينة لتعاون في حل المشاكل التقنية في تصميم البرمجيات لإنتاج المحتوى الرقمي لمطلوب.

فمما لا شك فيه أن هناك تحديات كثيرة تواجه الجزائر في إقامة صناعة بيئة رقمية قادرة على المنافسة عربيا وعالميا.

وفي هذا الصدد، صدرت توصيات عن العديد من المؤتمرات والاجتماعات بضرورة قيام صناعة محتوى رقمي عربي، تضمنت الاستراتيجيات العربية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجتمع المعلومات منوهة إلى أهمية صناعة المحتوى الرقمي العربي وضرورة اتخاذ مبادرات لتطويره. وتجد هذه التوصيات ما دعا إليه مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات في مرحلته الأولى في جنيف، في أواخر عام 2003. فقد أكد إعلان المبادئ الصادر عن مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات في مرحلته الأولى، على ضرورة إعطاء أولوية في بناء مجتمع المعلومات لإنشاء المحتوى بلغات وأنساق متعددة، وضرورة الاهتمام بشتى صنوف المحتوى التربوي منها والعلمي والثقافي والترفيهي، مع التركيز على صلة المحتوى بالظروف المحلية آملا في تحقيق النتائج المرجوة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية . كما أكد إعلان المبادئ ضرورة تطوير تطبيقات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ترتبط بأنشطة الحياة اليومية المختلفة الخدمية والإنتاجية والتربوية والترفيهية وغيرها.

إن الجزائر باعتبارها إحدى الدول المغاربية التي تسعى إلى تعزيز المحتوى الرقمي والبحث عن صياغة استراتيجية جديدة لصناعة المحتوى الرقمي، على النحو الذي دعت إليه مبادرة المحتوى الرقمي للدول العربية التي وضعها عدد من الخبراء العرب العاملين في مجال المحتوى الرقمي، تحاول من حين لآخر البحث والتعرف على التجارب الناجحة في صناعة المحتوى الرقمي عالميا والاستنارة بها في تحديد الفرص الاقتصادية والفنية المتاحة لهذه الصناعة، محاولة تحديد الإجراءات الضرورية والكفيلة لإزالة العوائق التي تواجه تطوير هذه الصناعة، بالإضافة إلى عرض توجهات استراتيجية بهدف إنشاء صناعة منافسة على المستوى الإقليمي، خاصة وأن العالم العربي يشهد في الآونة الأخيرة حراكا نحو صناعة المحتوى الرقمي، بيد أن هناك بعض الإشكاليات التي قد تعوق مسيرة الجزائر.

و عليه، فإن المشكلة الجوهرية التي تعترض الجزائر في هذا الإطار هو عدم تناسب كم المحتوى الرقمي مع ازدياد الحاجة إليه. ولعل سبب انخفاض نسبة المحتوى الرقمي في الجزائر يعود إلى عوامل متعددة، من أبرزها عدم وجود سياسات مستقبلية واضحة، وضعف البنية اللازمة لإنشاء وإدارة صناعة المحتوى الرقمي، إضافة إلى غياب التنسيق بين الدول العربية المعنية بهذه الصناعة.

إن وجود هذه الفجوة الرقمية في الجزائر مرده إلى عدة جوانب منها، البنية التحتية للتكنولوجيا في كافة القطاعات و نقص في المختصين من ذوي الكفاءات، والذين يحتاجون إلى دورات تكوينية مستمرة، ناهيك عن غياب دراسات سوسيولوجية جدية تعنى بدراسة الظواهر الوطنية. فعلى الرغم من توفر موارد بشرية بكفاءات متقدمة، إلا أنها غير مستغلة بالشكل المطلوب. كما أن نسبة امتلاك التكنولوجيا ضعيفة بسبب نقص التأهيل فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال. إلا إن الجزائر، سعت إلى محاولة تقليص الهوة التكنولوجية بينها وبين الدول المتقدمة من خلال إصدار مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، فحاولت وضع إستراتيجيات لمضاعفة استغلال تكنولوجيا المعلومات على مستوى مختلف القطاعات، كما هو الحال بالنسبة لرقمنة سجل الحالة المدنية، و عصرنة الوثائق والأرشيف، وكذا عصرنة وثائق الهوية، كبطاقة التعريف الوطنية، وجواز السفر البيومتريين، وكذا رخص السياقة وبطاقات التسجيل الإلكترونيين، إضافة إلى إطلاق مواقع الكترونية تسمح للمواطنين من متابعة مسار ملفاتهم، مع إطلاق موقع الشكوى المسبقة والاستعلام عن بعد الذي أعلنت عنه قيادة الدرك الوطني مؤخرا، من أجل تسهيل وتقريب الإدارة من المواطن. كل ذلك يجسد الجهود التي تبذلها الجزائر في مجال التعاون الدولي والانفتاح على الأمم الأكثر تطورا في مجال التحويل التكنولوجي، وتمويل المشاريع، وتبادل الخبرات، والمشاركة في دعم المشاريع الرائدة، كالافتراضية، والنشر الالكتروني.

مما سبق ذكره، فإن التطورات التي عرفتها الإدارة الإلكترونية بما في ذلك الصناعة الرقمية في الجزائر، يدفعنا إلى طرح بعض الإشكاليات والتي نجملها على النحو الآتي:

إلى أي مدى شكلت الصناعة الرقمية آلية محورية في خدمة المؤسسات والإدارات العمومية، وترشيد الخدمة العمومية، من خلال التجربة التي تنتهجها الجزائر؟ إضافة إلى ذلك، فإن هناك إشكالات أخرى، تتمثل في متطلبات الصناعة الرقمية، وكيفية تأثيرها على الخدمة العمومية، وكذا معرفة مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارات العامة بالجزائر؟

وبناء على ذلك، سنحاول ضمن هذه الدراسة تسليط الضوء على **الصعوبات والعوائق** التي تواجه الجزائر في سبيل عصرنة المحتوى الرقمي **(المبحث الأول)** مبينين للجهود التي تبذلها الجزائر بقصد تحسين الخدمة العمومية وعصرنة المحتوى الرقمي **(المبحث الثاني)**.

المبحث الأول: صعوبات تطبيق بيئة رقمية ناجحة

إن وجود فجوة رقمية تشير إلى خلل في معادلة حيازة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بشكلها الحديث، وحيازة المهارات التي يتطلبها التعامل معها، الأمر الذي يمنح الأفضلية الاجتماعية والاقتصادية للحائزين عليها، سواء كانوا دولا، أو أفراد، حيث تعني هذه الأفضلية بالنسبة للأفراد الفرق بين الفقر والرفاهية، وبالنسبة للدول أو المجتمعات النجاح في الانضمام للاقتصاد العالمي، أو الانعزال عنه[1].

إن الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة، والدول النامية مقاسة بعدد مستخدمي الانترنت، التي أصبحت أداة زيادة في الإنتاج والتطوير، وتنتشر في كل مكان، وبأشكال متعددة، ومع ذلك مازال الوصول إليها أساسا من خلال الحاسوب، وهو ما يشكل عائقا أمام الدول النامية[2].

إن بناء مجتمع المعلومات يتطلب استراتيجيات واضحة، يتم تغطية مراحلها المختلفة بالدعم المالي والسياسي، إلى جانب ضرورة الاهتمام بتوجهات الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات، ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العمومية، التي حاولت تبني سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية، بغية التحول نحو مفهوم الإدارة الرقمية، في سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

ففي مجال البحث العلمي وعلى مستوى المكتبات الجامعية الجزائرية، تعتبر هذه الأخيرة، بالنسبة للباحثين في مختلف الأطوار، سواء كانوا طلبة أو أساتذة، "منتهية الصلاحية"، كونها تفتقر إلى المراجع الجديدة، ولا تزال تستعمل الطرق التقليدية في التصفح والإعارة، إلى جانب محدودية النسخ التي توفرها مقارنة بالأعداد الكبيرة من الطلبة المقبلين عليها. وتمثل المشاكل الإدارية على مستوى المكتبات الجامعية إحدى العواقب الكبيرة أمام الطلبة، مثل شروط الإعارة المحددة بفترة قصيرة تحدد، مع منع استخراج كتب ومذكرات الدكتوراه والمجلات العلمية والاكتفاء بالإطلاع عليها فقط، رغم أنها لا تتوفر في السوق.

وإزاء هذه المشاكل، وعدم توجه المكتبات الجامعية في الجزائر إلى رقمنة محتوياتها كضرورة ملحة لتسهيل البحث العلمي عن طريق تكنولوجيات الإعلام والاتصال، واقتصارها عند البعض الآخر على رقمنة عشوائية غير مدروسة للمذكرات دون الكتب، إلى جانب العراقيل التي تفرضها كل مكتبة كلية على الطلبة من خارج كليتها، والتي تشترط حصولهم على تصريح من إدارة الجامعة المعنية من أجل الدخول إلى المكتبة والإطلاع على المراجع العلمية المتوفرة، وجد الطلبة أنفسهم مضطرين للتوجه نحو البحث الإلكتروني في المدونات والمواقع الإلكترونية، وبعض المجلات العلمية الدولية التي توفر خدمة التحميل المجانية، كون عملية الاشتراك ودفع الرسوم إلكترونيا غير متاحة. فإذا كانت الجزائر قد أطلقت العديد من مشاريع الرقمنة على مستوى الجامعات الوطنية، أشهرها "البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات"، المخصص لطلبة الدراسات العليا، إلا أنهم يعانون من مشاكل في الدخول إلى الموقع وتصفحه، بسبب تعطيل العمل بالرقم السري في كل مرة، ما يجعلهم مضطرين إلى اللجوء إلى إدارة الجامعة من أجل إعادة تفعيله، وهذا إلى جانب غياب الدراسات باللغة العربية. الأمر الذي أفضى إلى ندرة المراجع العلمية في المكتبات الجامعية الجزائرية، إضافة إلى بقاء الكتب العلمية المتوفرة أغلبها بحوث نظرية في العلوم الإنسانية والاجتماعية في حين تنعدم في البحوث التكنولوجية والعلوم التطبيقية. وهو ما يتسبب في تأخر الطلاب في إنجاز بحوثهم ومذكراتهم.

كما أنه لم تتوجه أغلب المكتبات الجامعية في الجزائر إلى رقمنة محتوياتها لتسهيل البحث العلمي، الأمر الذي دفع العديد من الباحثين إثر الانقطاع الذي عرفته شبكة الانترنت مؤخرا للمطالبة من أجل تطوير قطاع التعليم العالي والبحث العلمي عن طريق التوجه إلى الرقمنة، وإحداث برامج خاصة من أجل تكوين الطلبة الجامعيين في مناهج استعمال آليات البحث عن الكتب والمراجع عن طريق أجهزة الكمبيوتر بشكل صحيح.

على أن تطبيق بيئة رقمية في الجزائر تعرف تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها، وبوجه عام يمكن أن تستعرض بعض المعوقات التي تكاد تعترض أغلب برامج البيئة الرقمية على النحو الآتي:

أولا: الصعوبات السياسية: تتمثل هذه الصعوبات فيمايلي:

- غياب هيئات عليا في الجهاز الحكومي تتبادل تشاور سياسي، تنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، وتفعيل النظام الرقمي، بجدية واهتمام ومتابعة، قصد اتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الرقمية وترقيته.
- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، التي تعمل على دعم التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق تكنولوجيا الحديثة ومواكبة الثورة الرقمية.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية تحظى بحماية قانونية، كتلك المتعلقة بحماية تخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحرم اختراق المواقع، وبالتالي تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها[3].

إضافة إلى ذلك قد يطرح إشكال التحول نحو التوقيع الإكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، مع صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يفرض التحقيق في هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الرقمية.

ثانيا: الصعوبات الإدارية: ترجع الصعوبات الإدارية إلى الأسباب الآتية[4]:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية.
- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الرقمية، من خلال دمج أو إضافة بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
- اعتماد المستويات الإدارية والتنظيمية على أساليب تقليدية، في محاولة للإبقاء على مبادئ الإدارة التقليدية.
- انعدام الوعي في المنظمات، والإدارات العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

ثالثا: الصعوبات الفنية والتقنية: إن هذا النوع من المعوقات ناتج عن طبيعة التكنولوجيا في حد ذاتها على اعتبار أنها تمثل نظاما بالغ التعقيد من الناحية الفنية.

ومن بين المعوقات الفنية والتقنية التي تواجه تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها نذكر مايلي:

- قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية، ورسكلة موظفي الإدارة، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، إضافة إلى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الرقمية، الأمر الذي يحد من تقدم مشاريع التحول الرقمي.
- صعوبات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.
- ارتفاع تكاليف الإستفادة من خدمات شبكة الانترنت، مما يحول إلى الوصول المتكافئ للمستخدمي هذه الشبكة.

رابعا : الصعوبات البشرية : تتلخص فيما يلي :

- تفشي الأمية لدى العديد من المواطنين، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- انخفاض الدخل الفردي، مما أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق الإجتماعية بين فئات المجتمع بين من يملك معدات حديثة، وبين من يفتقدها على الرغم منم برنامج الحكومة الذي دعا إلى تجسيد مشروع "في مكتبتي" داخل كل أسرة، الأمر الذي أضعف مشاريع مواكبة مشروع الإدارة الرقمية.
- إشكالات البطالة التي قد تنجم عن تطبيق الإدارة الرقمية، هذه التقنية التي قد يرفضها العامل خوفا من فقدان امتيازاته فضلا عن منصبه.

خامسا : الصعوبات الأمنية: تتمثل هذه الصعوبات فيما يلي:

- التخوف من تقنية البيئة الرقمية، عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.
- إن فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الرقمية، كالتعاملات المالية عن طريق بطاقة الإئتمان، يشكل أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الرقمية، حيث من مظاهر أمن المعلومات هو بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها[5].

وغني عن البيان إلى أن الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي[6]:

- العنصر المادي : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات، ورفع قدرات، وخبرات العاملين في هذا المجال.

إلا أن الإشكال يبقى دائما مطروحا هو كيف يمكن تحقيق التنسيق والإنسجام بين هذه العناصر، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية، وضعف مؤشرات الجاهزية، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.

سادسا: الصعوبات النفسية : تتمثل أساسا في عدم تقبل البعض لهذه التكنولوجيا الحديثة، كما هو الشأن في قطاع التعليم، إذ يرفض بعض الأساتذة هذه التكنولوجيا، مبررين ذلك بأنه يمكن التحكم في المحتوى التعليمي عن طريق الكتاب، أما المحتوى الرقمي فلا يمكن معرفة خصائصه، والحكم عليه إلا بعد استخدامه لسنوات طويلة. كما أن استخدام التكنولوجيا سيزيد من أعباء الأستاذ. ولعل السبب في ذلك يرجع إما لأنهم اعتادوا على الكتاب المصدر الوحيد للمعلومة في الدراسة، أو عدم امتلاك القدرة على استخدام هذه التكنولوجيا، وبالتالي عدم الإهتمام بالتغيرات الحديثة.

المبحث الثاني: جهود الجزائر للتحول نحو بيئة رقمية رشيدة

قصد تحسين وترشيد الخدمات العامة وعصرنة المرافق العامة داخل الإدارات العمومية، اتجهت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية، الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات، وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية.

وضمن مبادرة التحول الرقمي، كشكل من أشكال الحكم الإلكتروني، بذلت الجزائر العديد من الجهود وبحثا عن مخططات التحول للخدمة العامة الرقمية، سنحاول التطرق إلى فحوى ذلك للكشف عن مدى نجاعة واختيار الأساليب المناسبة لتحقيق هذا التطور، وهذا ما سنتطرق إليه ضمن النقاط الآتية.

أولا: تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إيمانا من الجزائر بضرورة إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا البيئة الرقمية، والتحول من الأساليب التقليدية التي طالما لازمتها في الإدارات العمومية، بشكل يعيد النظر فيها من حيث كيفية السير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين.

ومن خلال التحول إلى البيئة الرقمية التي تسمح إلى إنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموقع المادي، ويتيح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان بدقة وسرعة غير متناهيين، الأمر الذي يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات، وتحسين عملية صنع القرار، وبذلك وضعت الجزائر أهداف خاصة وأخرى مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية[7]:

- استكمال البنى الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام مندمجة، وتنمية الكفاءات البشرية.
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

وفي هذا الصدد، يمكن ذكر نموذجين لتطبيق تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الإدارات العمومية وهما[8] :

1- محاولات قطاع التكوين المهني: إذ شرع هذا القطاع في بناء شبكة داخلية، وهو مشروع الأنترنت، الذي يضطلع بمهام الربط بين كل مؤسسات القطاع ضمن برنامج واحد للتمكن من بناء قاعدة معطيات، إضافة إلى وجود مشروع آخر يعرف بنظام المعلومات الجغرافية، الذي يختزل مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، ويرقى القطاع إلى دعم هذا القطاع بكاتالوج حول التجهيزات بالقطاع، وخصائصها التقنية، ويجزئ التحاليل الإحصائية بناء على المعطيات الرقمية.

2- مؤسسة الضمان الإجتماعي: وذلك في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية، الشيئ الذي مكنها من تأسيس مكتبة وطنية رقمية، تتيح إمكانية الإتصال من جميع وكالاتها، والتأكد من المشترك. فمن خلال بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الإجتماعية، تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق، من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الإجتماعي، وبذلك تكون هذه البطاقة قد حلت محل التأمينات الإجتماعية السابقة[9].

إن هذه المبادرة تؤدي إلى التحول الرقمي بهدف إعطاء فرصة جديدة لمؤسسات الخدمة العمومية لكي تحسن مستوى أدائها.

ثانيا: دعم الاقتصاد الرقمي: نظرا لاعتماد الاقتصاد العالمي على المعرفة كقيمة أساسية، الأمر الذي فرض على الجزائر ضرورة البحث عن استراتيجية الكترونية، من خلال الاهتمام باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كدعامة لتحسين الأداء، ورفع القدرة على التنافسية لدى المؤسسات وتمكنيها.

وتماشيا مع هذه الأولوية، سعت الجزائر إلى إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاعات الاقتصادية، ودعم تملك هذه التكنولوجيا من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات[10].

إن تطوير الإقتصاد الرقمي هو محور رئيس يحتوي على جملة من الأهداف الخاصة بمواصلة الحوار الوطني بين الحكومات والشركات، وتوفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية، في مجال انتاج البرمجيات وتوفير الخدمات.

على أن الاقتصاد الرقمي بدأ في الجزائر مع ظهور التعاملات الخاصة ببطاقة السحب الإلكتروني التي كانت بدايتها مع سنة 1997، إلا أن هذه البطاقة التي تمثل التحول نحو الاقتصاد الرقمي لم تحقق إلى حد الآن واقعا ملموسا، ويمكن القول بأن الجزائر لازالت بعيدة حتى عن بعض الدول العربية و هو ما يتجلى من خلال الإحصائيات، خاصة

إذا قارنا بين الجزائر ودول الجوار على سبيل المثال. إلا أنه على صعيد التنبؤ بالمستقبل يمكن القول أن مبادرة الجزائر العمل عن طريق بطاقات السحب الالكترونية، وإمكانية إيقاف محاولات القرصنة بنسبة 99 في المئة، هو مؤشر على تحقيق تقدم في مراحل الاقتصاد الرقمي بالجزائر[11].

إن مقارنة استعمال النقود الإلكترونية كشكل من أشكال الإقتصاد الرقمي في العالم يؤدي إلى نتيجة مفادها تسجيل التأخر الواضح للجزائر في هذا المجال. ففي الولايات المتحدة الأمريكية تتركز الخدمات الالكترونية في المجالات ذات الطلب الكثيف، كالحصول على القروض، وقد بلغ عدد البنوك التي تقدم خدمات الكترونية عبر شبكة الانترنت منتصف سنة 2001 حوالي 44 في المئة من مجمل البنوك الامريكية[12].

كما يمكن الاستشهاد بتطور الاقتصاد الرقمي الذي عرفته فرنسا، حيث تم إنشاء حقيبة وزارية مكرسة للإقتصاد الرقمي من نوعها في تاريخ المؤسسات بفرنسا، لتنضم إلى غيرها من الدول المتقدمة، تماشيا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات كأداة أساسية لتطوير وتحديث الخدمات العامة[13].

يتبين مما سبق أن الاقتصاد الجزائري لا زال في حاجة إلى اقتصاد رقمي، خاصة في ظل تحديات البيئة العالمية، الأمر الذي يفرض على الحكومة الجزائرية الدخول في شراكة أجنبية بهدف تطوير البنية التحتية، والاستثمار في مجال الإقتصاد الرقمي.

ثالثا: رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية

انطلاقا من قطاعات الحكومة، التعليم العالي، التربية، الصحة العمومية، العدالة المصارف والمالية، حاولت الحكومة الجزائرية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإصلاح الممارسة الإدارية، وربط الهياكل الإدارية بكل القطاعات المعنية ضمن نظام شبكي[14].

حيث أن رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، التي تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الإدارة الالكترونية، أصبحت مهمة قبل التفكير في شكل التحول الالكتروني للإدارة العامة المراد إتباعه، و ضمن هذا الإطار تركز المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر على تطوير الكفاءات الإستراتيجية، وتنطلق من وجوب تطوير الكفاءات البشرية، وترقية البنى والهياكل التحتية، وما تشمله من مبادرات تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الموارد البشرية، بهدف تعميم أفضل وكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا ضمان تملكها على مستويات عدة ومختلفة، إذ تتجه الإستراتيجية الالكترونية الجزائرية لتحقيق التطوير في مجال الكفاءات البشرية نحو هدفين أساسين هما[15]:

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

مما يلاحظ إلى هذين الهدفين، هو أنه يمكن أن يسجل غياب التركيز على الدورات التكوينية لموظفي مؤسسات الخدمة العمومية، فالتغلب والتمكن من الاستخدام الجيد للتقنية يطرح ضرورة تزويد الإدارات التي تشهد عملية تحول الكتروني بموارد بشرية مؤهلة في مجال التقنية الحديثة، تضطلع داخل الإدارة بمهام التدريب، الصيانة التقنية لتسهيل مراحل التحول الالكتروني، والتمكن من تخفيض حدة مقاومة التغيير التكنولوجي داخل الإدارة العامة، وهنا يمكن للجزائر أن تقوم بتسخير الطاقات العلمية من مهندسين وتقنيين.

كما يمثل إعادة بعث عملية أسرتك أحد الخطوات التي تهدف للرفع من نسبة مستخدمي ومالكي الحواسيب، كما يسجل وجود توجه نحو إعداد ملف حول المقاربة الجديدة لهذه العملية، وإعداد ملفات أخرى تسمح بالاستفادة من الحواسيب لصالح العاملين بمختلف الإدارات العمومية، وقطاع التربية، الصحة، وأصحاب المهن الحرة، وفئة المعوقين لتسهيل اندماجها في النشاط الاقتصادي، والسياسي، والاجتماعي للبلد ، إضافة الى إدراج مادة الإعلام الآلي في الجزائر

كمادة تعليمية جديدة في مرحلة السنة الأولى ثانوي كتوجه ايجابي ومبادرة مهمة في القضاء على الأمية الالكترونية، وتكوين موارد بشرية في مجال التكنولوجيا.

وإذا كانت بطاقة السحب المغناطيسية الخاصة بمؤسسة بريد الجزائر ستعوض الصك البريدي، فان 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[16].

وبالموازاة مع ذلك يتطلب الأمر إعادة تأهيل الكوادر البشرية داخل الإدارات العمومية، وحتمية الاستفادة من الإمكانات المتاحة ، وهذا ما يؤكده خطاب رئيس الجمهورية، والذي يوحي بمتطلب إدماج موارد بشرية ذات كفاءة عالية ضمن قطاع الخدمة العمومية ... ". إنه لم يعد لدينا عذر نتذرع به فيما يتعلق بسوء تأطير إدارتنا، وخدماتنا، ومشاريعنا.

مما سبق، يمكن القول أن تطوير مستوى العاملين بالإدارة العامة كأحد أوجه المعادلة الخاصة بترشيد وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، يتطلب بالأساس إعادة النظر في كفاءة العاملين، من خلال دمج الموارد البشرية للمنظمات العامة ضمن برامج رفع المستوى التأهيلي، بهدف التوافق مع مستجدات، وواقع هذه المؤسسات في ظل إستراتيجية التحول الرقمي، وتحسين مردود موظفي الخدمة العامة.

والجدير بالذكر إلى أن الجزائر أقدمت على تأسيس المرصد الوطني للمرفق العام الذي يعد الهيئة الاستشارية لتقييم عمل المؤسسات والهيئات الإدراية والمرافق العمومية بغرض تحديد نقائصها وتحسين أدائها، استجابة لتطلعات وطموحات المواطن الجزائري، على اعتبار أن هذه الهيئة تؤسس لمرحة جديدة في علاقة المواطن بالإدارة، قائمة على تقديس مبادئ "القانونية والتساوي والشفافية..."، كما يضطلع المرصد بدور هام في مجال البحث للقضاء على مظاهر البيروقراطية السلبية التي باتت تمس بمصداقية ومبادئ الخدمة العمومية، من خلال تصحيح الأخطاء وتثمين مزايا التسيير عن بعد وتقليص المسافات المتباعدة.

إن تنصيب هذا المرصد يأتي في سياق مسار إصلاحي، باشره رئيس الجمهورية للارتقاء بخدمة عمومية في مستوى طموحات المواطن، مؤكدا في هذا الصدد بأن الهدف الأساسي الكامن وراء إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام يتمثل في إعطاء المواطن مكانة أسمى في علاقته مع من يخدمونه، في إطار مسعى عصرنة الإدارة لتكييف طرق عمل المرفق العمومي الجزائري وجعله يواكب آخر المستجدات الحاصلة في العالم، والاستغلال الأنجع للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تسيير المرفق العام.

خاتمة:

يتضح مما سبق بيانه ضرورة مواكبة السياسة الجزائرية مع الثورة التكنولوجية والتطور التقني والتسارع الرهيب الذي تشهده مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي نتج عنه ظهور حياة جديدة معتمدة على التقنيات الحديثة. حيث أصبحت التقنية من أهم ملامح العصر الحديث. فقد أثرت التقنيات الحديثة على كل العلوم، سواء كانت نظرية أو تطبيقية، مؤكدين على دور الجامعة في تدعيم وتشجيع البحث العلمي، والمساهمة في رقي الفكر وتقدم العلم وتنمية القيم الإنسانية، وتزويد المجتمع بالمتخصصين والفنيين والخبراء في شتى المجالات، والتعريف بأصول المعرفة وطرائق البحث المتقدمة، والقيم الرفيعة اللازمة لبناء وتدعيم المجتمع، وتعتبر كلية الحقوق أحد أهم عناصر الجامعة من خلال تصديها الدائم للموضوعات الجديدة، وعقد المؤتمرات والملتقيات العلمية لدراسة الجوانب السياسية والقانونية المتعلقة بهذه الموضوعات.

ففي الوقت الذي يشهد العالم فيه تحولا كبيرا نحو الرقمية لما تحققه من سرعة في الأداء مقارنة بالوسائل الغير رقمية، والتي فتحت آفاقا واسعة في كثير من المجالات و خاصة في مجال التصرفات القانونية حيث أظهرت موضوعات جديدة تحتاج إلى معالجة قانونية إضافة إلى عدة ممارسات غير مشروعة والتي أصبحت شبكة المعلومات محلا لها، وهو ما يبين مدى أهمية التدخل التشريعي لتنظيم تلك الموضوعات، ووضع الحلول القانونية للمشكلات الناتجة عنها، لكي تتلاءم مع طبيعتها الخاصة. فمن خلال ذلك يتم إلقاء الضوء على تلك المشكلات وإتاحة الفرصة للباحثين لتقديم الحلول القانونية لها، إضافة إلى تزويد المكتبة القانونية بتلك الأبحاث الجديدة المبتكرة.

إن واقع التعليم العالي والبحث العلمي وصناعة المعرفة العلمية في الجزائر، تحتاج إلى إجراءات تنظيمية وهيكلية ومعرفية جذرية، تتمثل في تغيير الذهنية وتطوير الإدارة واعتماد ميزانيات معتبرة وإشراك القطاع الخاص في التمويل، وكذلك التنسيق مع سوق العمل، والقيام بدراسات وبحوث واستطلاعات دورية لتحديد الاحتياجات ووضع الاستراتيجيات اللازمة لإرساء قواعد متينة للنهوض بالبحث العلمي وصناعة بيئة رقمية حديثة.

و على هذا الأساس، يتطلب الأمر نشر الوعي بأهمية أنشطة البحث والتطوير، مع ترقية أنظمة المعلومات لدى مراكز البحث، مؤكدين على ضرورة تحسين وتطوير الوضعية الاجتماعية للأساتذة وتمكينهم من التفرغ للعلم والبحث.

كما يتوجب تفعيل دور فرق البحث وتشجيع الأعمال العلمية وتقديم التسهيلات للراغبين في الإنتاج المعرفي، فيما يتعلق بفرق البحث، النشر وغيرها،

إعادة بعث الثقة الدائمة بين الجهاز الإداري والأطراف الأخرى من طلبة وأساتذة، من خلال تسهيل المعاملات الإدارية من خلال الدعم المالي والمعنوي والمادي، إضافة إلى الدعوة إلى إنشاء مخابر وفرق بحث علمية مختلطة مع القطاعات الأخرى للاقتصاد، مع تجهيزها بالمعدات العلمية والتقنية المتخصصة، وتشجيع العاملين في قطاع البحث والتطوير عن طريق منح الحوافز المالية قصد تثمين نتائج البحث العلمي.

العمل على مساعدة هيئات البحث والباحثين على إنشاء المؤسسات المبدعة، واتخاذ إجراءات تحفيزية ذات طابع جبائي لصالح المؤسسات الاقتصادية التي تستثمر في أنشطة البحث، وإصدار تشريعات حول الملكية الصناعية ضمن البحث العمومي.

وفي الأخير يجب التأكيد على ضرورة إعادة تأهيل أساتذة الجامعات في مجال اللغات الأخرى غير العربية، إضافة إلى زيادة رفع مستوى اللغة عند الطلاب، واعتماد وجود لغة أخرى كشرط أساسي للقبول في الدراسات العليا في معظم التخصصات.

الهوامش:

[1] طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص.105.

[2] طارق محمود عباس، المرجع السابق، ص.106.

[3] حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008، ص.44.

[4] حمد قبلان آل فطيح، المرجع السابق، ص.42-43.

[5] بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، (دراسة مسحية)، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص.43.

[6] منصور بن سعد القحطاني، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها، (دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض)، الرياض، 2008.ص.13.

[7] عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية : تخصص اليمقراطية والرشادة، 2009-2010، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، ص.131.

[8] 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، 09-10 مارس 2004، ص.171.

[9] الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي، تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا"، مطبعة الضمان الإجتماعي، نوفمبر 2007، ص.01.

[10] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص.133.

[11] عماري عمار وآخرون، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الاسلامي، مجلة الباحث، جامعة ورقلة ، العدد5، 2007، ص.133-134.

[12] محمود سحنون، النقود الالكترونية وأثرها على المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 09، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، مارس 2006، ص.31، نقلا عن سحنون محمود، الجهاز المصرفي والبطاقات البلاستيكية، مؤتمر تشريعات عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق، كلية القانون بالتعاون مع قسم العلوم المصرفية والمالية، جامعة اليرموك، 22-24 ديسمبر 2002، أربد، الأردن.

[13] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص.134.

[14] عبد القادر خلادي، التكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال ودورها في تطوير البحث في علوم الادارة (تحدي استراتيجي للادارة في الوطن العربي)، المؤتمر العربي الثالث البحوث الإدارية والنشر، القاهرة 14-15، ماي 2003. ص.5.

[15] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص.135.

[16] Utilisation de la carte CCP", Le facteur, Direction de la communication d'Algérie poste, N° 63, Janvier 2009, p 09.

[1] طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص.105.

[2] طارق محمود عباس، المرجع السابق، ص.106.

[3] حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008، ص.44.

[4] حمد قبلان آل فطيح، المرجع السابق، ص.42-43.

[5] بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، (دراسة مسحية)، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص.43.

[6] منصور بن سعد القحطاني، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها، (دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض)، الرياض، 2008.ص.13.

[7] عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية : تخصص اليمقراطية والرشادة، 2009-2010، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، ص.131.

[8] 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، 09-10 مارس 2004، ص.171.

[9] الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي، تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا"، مطبعة الضمان الإجتماعي، نوفمبر 2007، ص.01.

[10] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص.133.

[11] عماري عمار وآخرون، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الاسلامي، مجلة الباحث، جامعة ورقلة ، العدد5، 2007، ص.133-134.

[12] محمود سحنون، النقود الالكترونية وأثرها على المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 09، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، مارس 2006، ص.31، نقلا عن سحنون محمود، الجهاز المصرفي والبطاقات البلاستيكية، مؤتمر تشريعات عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق، كلية القانون بالتعاون مع قسم العلوم المصرفية والمالية، جامعة اليرموك، 22-24 ديسمبر 2002، أربد، الأردن.

[13] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص.134.

[14] عبد القادر خلادي، التكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال ودورها في تطوير البحث في علوم الادارة (تحدي استراتيجي للادارة في الوطن العربي)، المؤتمر العربي الثالث البحوث الإدارية والنشر، القاهرة 14-15، ماي 2003. ص.5.

[15] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص.135.

[16] Utilisation de la carte CCP", Le facteur, Direction de la communication d'Algérie poste, N° 63, Janvier 2009, p 09.