

واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة

The reality of information and communication technology in Algeria and its role in improving public services

يخلف صفية- طالبة دكتوراه - جامعة الشلف

Safya.Ikhlef@hotmail.com

د. طرشي محمد- أستاذ محاضراً - جامعة الشلف

torchi.mohamed@gmail.com

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة الوثيقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات العامة، والدور الذي تؤديه هذه التكنولوجيا في تحسين الخدمات العامة، حيث تؤدي تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال الحديثة دوراً هاماً ورئيسياً في إحداث التحولات العلمية المختلفة في المجال الإداري وتطوير أساليبه بانتقاله من شكله التقليدي إلى الإلكتروني، مما يؤدي إلى تقريب المواطن من الإدارة وتبادل المعلومات بشكل أسرع وأكثر كفاءة وتكلفة منخفضة، من خلال نمط الكتروني يهدف إلى تسهيل الحصول على الخدمات الحكومية وتطوير طرق الحصول عليها، فتطبيق الإدارة الإلكترونية يمثل إستراتيجية محورية يكتمل إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقداراً من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية. بالإضافة إلى تحسين الأداء الحكومي وزيادة الشفافية والفعالية في إدارة الدولة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الخدمات العامة.

Abstract

This study aims to illustrate the strong relationship between ICT and public services, and the role of ICT in improving public services, Modern information and communication systems technology plays an important role in making different scientific transformations in the administrative field and developing its methods by moving it from the traditional form to electronic form, which leads to bring the citizen closer to the administration and exchange information faster, more efficiently and at a lower cost, through electronic pattern aimed at facilitating access to government services and to develop ways to get it, The application of e-management is a pivotal strategy to bring positive results to the work of public administration and achieves credibility in the work of public service organizations, as well as improving government performance and increasing transparency and effectiveness in state administration.

Keywords: Electronic administration, Information and Communication Technology, Public Services.

مقدمة

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، والذي نتج عنه ظهور تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، مما أدى إلى تراجع أشكال الخدمة العامة التقليدية والتحول إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

وتمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، إن العمل على تطبيق الحكومة الإلكترونية وتسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ العمليات المختلفة يهدف إلى رفع مستوى الأداء وهو جانب مهم من جوانب التطوير الإداري، ويتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية توفر العديد من الإمكانيات باعتبار أن هذا التطبيق يهدف إلى تقديم خدمة متميزة للمواطنين ومنظمات الأعمال وتحسين مستوى الأداء في المنظمات الحكومية. لذلك تحاول هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية الآتية:

ما واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر؟ وكيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية:

المحور الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

المحور الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

المحور الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات العامة

المحور الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تمثلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات للمواطنين.

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وإن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان"¹. ويقصد بالإدارة الإلكترونية " الإطار الذي يشمل كل الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة الإلكترونية"². وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات"³.

2- مبادئ الإدارة الإلكترونية:

ويرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على مجموعة من المبادئ، والتي سنتناولها في الآتي⁴:

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

- التركيز على النتائج: حيث ينصب الاهتمام على تحويل الأفكار إلى نتائج في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
- التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.
- 3- أهداف الإدارة الالكترونية:

- تعمل مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق الانتقال، والتحول الجذري إلى العمل الالكتروني لتحقيق الأهداف التالية⁵:
- إدارة الملفات، واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها؛
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد؛
- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث ان التعامل الالكتروني يتم بشكل آني دون انتظار؛
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده، إذ لاجابة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها؛
- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة، بالآليات التقنية الحديثة؛
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين... إلخ.
- 4- خصائص الإدارة الالكترونية:

- لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذه الأخيرة تنسم بجملة من الخصائص يمكن إجمالها في الآتي⁶:
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين؛
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.

المحور الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

- أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا.
- 1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يعرفها Rowley بأنها "جمع وتخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية Hardware أو البرامج Software ولكن ينصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يربوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيا والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خياراته⁷.

أما Jane Laudon و Kenneth Laudon فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها "أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات"⁸:

- العتاد المعلوماتي؛
- البرمجيات؛

- تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛

- تكنولوجيا الاتصال: معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر؛

- الشبكات: تربط الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

2- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد أشار هيربرت سايمون - جائزة نوبل في العلوم الاقتصادية سنة 1978- إلى الخصائص التالية والمتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وقد حددها فيما يلي⁹:

- كل المعلومات التي يستطيع الإنسان تلقيها في شكل شفهي أو رمزي يمكن أن يتلقاها في شكل مرئي بواسطة الحاسوب فالكتب والمجلات يمكن تخزينها في الذاكرة الإلكترونية في نفس الوقت الذي يتم فيه إنتاج عدة مطبوعات؛

- يمكن مقارنة حجم ذاكرة نظم معالجة المعلومات مع أوسع ذاكرة يمكن أن يمتلكها الإنسان؛ لقد أصبح من الممكن استعمال اللغة البشرية لمخاطبة ذاكرة نظم معالجة المعلومة؛

- كل برنامج أو كل معلومة تظهر أهميتها في أحد أنظمة معالجة المعلومات يمكن نقلها إلى نقطة أخرى من هذا النظام أو إلى نظام آخر بتكلفة أقل؛

- إن الحدود المهمة لقدرة معالجة المعلومة في مواجهة صعوبات التخطيط و اتخاذ القرار تقوم على الإدراك بالقوانين التي تحكم نظم التخطيط؛

3- توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة.

سعت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الأنترنت والتقنيات المرتبطة بها، من خلال ارتباطها بشبكة الأنترنت في شهر مارس من عام 1994، عن طريق مركز البحث العلمي والتقني (Center de recherche et d'information scientifique et technique) الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية. وعرفت الجزائر منذ سنة 1994 تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الأنترنت، وكانت الجزائر مرتبطة بالأنترنت عن طريق إيطاليا، تقدر سرعة الارتباط بـ 9600 حرف ثنائي في الثانية (9.6Ko) وهي سرعة جد ضعيفة، وذلك في إطار مشروع التعاون مع منظمة اليونسكو بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى (Réseau d'information africain)، وتمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا¹⁰.

وبالنظر إلى نسبة تطور اشتراكات الأنترنت في الجزائر، يلاحظ التغير التدريجي لهذا المؤشر لارتباطه بظروف وأسباب مختلفة، ترجع أغلبها إلى ضعف الدخل الفردي وصعوبة الربط الشبكي وهذا ما يبرز التزايد النسبي لمستخدمي الأنترنت لكل 100 شخص في الجزائر وفق ما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم 01: تطور معدلات النفاذ إلى الأنترنت والهاتف النقال والثابت في دول مختارة خلال سنتي 2010/ 2015

البلد	نسبة مستخدمي الأنترنت (%)		مستعملوا الأنترنت		مستعملوا الهاتف النقال		معدل النفاذ	
	2015	2010	الثابت عرض النطاق (لكل 100 شخص)	عريض النطاق (لكل 100 شخص)	الثابت عرض النطاق (لكل 100 شخص)	عريض النطاق (لكل 100 شخص)	معدل النفاذ	معدل النفاذ
الجزائر	12,5	38,2	2,4	5,6	00	40,1	8,0	113,0

مصر	21,6	35,9	1,9	4,5	17,0	50,7	7,4	111,0
الأردن	27,2	53,4	4,5	4,2	0,1	35,6	4,8	179,4
الكويت	61,4	82,1	1,5	1,4	58,1	139,3	13,4	231,8
الإمارات	68,0	91,2	9,3	12,8	13,4	92,0	23,1	187,3
البحرين	55,0	93,5	12,4	18,6	3,6	131,8	20,5	185,3

المصدر:الاتحاد الدولي للاتصالات،2016.

بالنسبة لمؤشر النفاذ إلى الهاتف النقال فإن المعلومات المتوفرة لدينا تشير إلى أن معظم الدول العربية قد تخطت معدلات النفاذ العالمية حيث نجد أن هذا المعدل تجاوز حاجز 100.

أما بالنسبة إلى مؤشر النفاذ إلى الإنترنت ذات النطاق العريض (haut débit) يظهر ضعف معدل النفاذ بشكل واضح في معظم الدول العربية، وخاصة في الجزائر وبين تحليل هذه المعطيات أن هناك أمرين وراء تأخر البلدان العربية بشكل عام والجزائر بشكل خاص في نشر الحزمة العريضة:

-التأخر في استخدام القدرات المتواجدة لهذه الشبكة في نشر الحزمة العريضة، وهذا ما يوضح وجود اشكاليات في البلدان العربية فيما يتعلق بالبنية التحتية: اشكالية تتعلق بعدم امكانية اللحاق بالركب العالمي اذا ما يتم تطوير و نشر شبكة الاتصالات الاساسية الى المنازل والمرافق، و اشكالية أخرى تتعلق باستخدام القدرات المتواجدة على نحو أمثل¹¹. تشير نتائج مؤشر النفاذ إلى الهاتف الثابت إلى ضعف البنية التحتية للهاتف الثابت في العالم العربي مقارنة مع المتوسط العالمي ويلاحظ هذا الضعف بشكل ملحوظ حتى في الدول العربية ذات الدخل المرتفع (السعودية 12,5% فقط، الإمارات العربية المتحدة 23% فقط) أما الدول العربية الأخرى فمعدل النفاذ إلى خدمات الهاتف الثابت يعتبر ضعيف جدا (الجزائر 8%، الأردن 4,8%).

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الهاتف النقال يمكن أن يكون بديلا للهاتف الثابت، حيث نلاحظ تراجع لاستعمالات الهاتف الثابت والإنترنت الثابت في مقابل ارتفاع عدد مستعملي الهاتف النقال والإنترنت النقال.

أما في ما يتعلق بمؤشر بعدد الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت (أي الذين لديهم قدرة على الاتصال بالإنترنت عن طريق مقاهي الإنترنت أو أي وسيلة أخرى) فنلاحظ أن هناك تفاوت ملحوظ بين الدول العربية (الجزائر 38% فقط بينما الإمارات 90%) إلا أنه عموما يمكن القول أن عدد مستعملي الإنترنت في الدول العربية يتزايد بنسب مقبولة وهذا بسبب الجهود المبذولة من طرف الحكومات لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو أفضل وخاصة الإنترنت في قطاع التجارة و الأعمال، وخاصة تلك المتعلقة باقامة حكومة الكترونية (تجربة الإمارات).

1.1. تكاليف الاشتراك في الإنترنت العريض النطاق: لقد أصبح هناك تركيز متزايد الأهمية على الإنترنت عريض النطاق حيث أصبح هذا الأخير بنية تحتية حاسمة الأهمية في انشاء الأعمال و التجارة الالكترونية و نظرا للصلة القوية بين الاقبال على النطاق العريض و سعر خدمات النطاق العريض و ميسورية تكاليفها فقد قمنا بإقامة العلاقة بين دخل الفرد في الدول العربية و مقارنته بتكلفة حزمة النطاق العريض كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 02: اسعار الانترنت الثابت عريض النطاق و الانترنت النقال لسنة 2014

الترتيب الدولي	البلد	الإنترنت الثابت عريض النطاق % من الدخل الفردي الاجمالي للفرد	الترتيب الدولي	الإنترنت النقال % من الدخل الفردي الاجمالي للفرد (500 ميغابايت)
02	الكويت	0,26	25	0,4
20	البحرين	0,76	31	0,46
41	الإمارات	1,07	28	0,44
48	تونس	1,19	81	1,30
68	السعودية	1,90	63	0,89
73	لبنان	2,1	83	1,32
81	مصر	2,56	73	1,18
91	الجزائر	3,38	82	1,30

المصدر:الاتحاد الدولي للاتصالات، قياس مجتمع المعلومات، 2016، ص 13.

من خلال تحليلنا للجدول يظهر بأن هناك فوارق كبيرة في أسعار اشتراكات النطاق العريض الثابت فيما بين الدول العربية، حيث تتراوح تكاليف الاشتراك بين 0,26% من الدخل القومي الفردي الى 7%، أما ترتيب الجزائر فكان متأخر مقارنة بباقي الدول العربية، و ان تكاليف الحصول على خدمات الانترنت (الثابت و النقال) يمثل عائقا لانتشار الانترنت خاصة الانترنت المنزلي.

4- الجهود والإجراءات المتخذة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

ظل قطاع البريد والمواصلات إلى غاية سنة 2000 خاضعا لأحكام الأمر 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975، حيث كانت تمارس وزارة البريد والمواصلات في ظل نظام الاحتكار وظائف المتعامل البريدي ومتعامل المواصلات. بعد صدور القانون الخاص بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية واستقلالية سلطة الضبط وإنشاء بنك البريد في سنة 2000 تم تحويل وزارة البريد والمواصلات إلى وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين هما اتصالات الجزائر و بريد الجزائر وإقامة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.¹²

أدى تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقياس التقدم الذي حققته الجزائر في تشييد مجتمع المعلومات، إلى تصنيفها ضمن الدول ذات النتائج المتوسطة في هذا المجال، عكس ما تم تحقيقه في إطار السياسة القطاعية للبريد والمواصلات في مجال الهاتف النقال والثابت، وأدت هذه المعطيات إلى رسم استراتيجية – الجزائر الالكترونية 2013- هدفها الرئيسي هو جعل المجتمع المعلوماتي والاقتصادي الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة في النمو الاقتصادي، وبدلا عن الموارد النفطية على غرار ما هو مسجل في الدول المتقدمة. يتم ذلك من خلال تعزيز أداة الاقتصاد الوطني والشركات والإدارات وتحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار بالإضافة إلى تحسين الحياة اليومية للمواطن.¹³

المحور الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات العامة

تلعب تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال دورا كبيرا في سرعة ودقة إيصال المعلومات للزبائن أو حيث تمتاز بقلّة نسبة الأخطاء بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية وتوفي واختصار الوقت أو لمسافة لصالح طالبي الخدمة بشكل تنهي مشاكل التعقيد الإداري والمرضى البيروقراطي.

1- الخدمة العامة

أ- مفهوم الخدمة العامة: تعرف الخدمة العمومية بأنها " مصطلح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أي سلطة إدارية أخرى بقصد إشباع حاجات المواطنين من خدمات الأمن، التعليم، وتتميز كلها بأنها تنبع من حاجات جماعية للوطن والمواطنين، ذلك أنها تتصل بالمصلحة العامة"¹⁴. ويركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين¹⁵:

- مفهوم الخدمة العامة كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات .

- مفهوم الخدمة العامة كنظام: انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي¹⁶:

✓ نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

✓ نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

ب- مبادئ الخدمة العمومية:

تتمثل مبادئ الخدمة العمومية في¹⁷:

- مبدأ المساواة أمام المصالح العمومية: هذا المبدأ هو وجه آخر لمبدأ المساواة أمام القانون والتشريعات النابع عن إعلان حقوق الانسان لسنة 1789م.

- مبدأ الملائمة: تعني الملائمة ضرورة تكييف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور، حيث يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات وحاجات الجمهور المستهدف.

- مبدأ الاستمرارية: باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجات ضرورية، فيجب أن يكون اشتغالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع .
- مبدأ الحيادية: الهدف من تقديم الخدمة العامة هو تحقيق المصلحة العامة، فمن غير الممكن أن توجع هذه الخدمات من أجل تحقيق مصالح شخصية معينة.
- مبدأ المجانية: إن الهدف من تقديم الخدمة العمومية ليس تحقيق الربح المادي بقدر ما تسعى إلى تحقيق الربح الاجتماعي.

2- تجلي ملامح الإدارة الالكترونية بالجزائر وأثرها في تحسين خدمة المواطنين

اهتمت المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، من تحول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية السير والتنظيم وتكثيف الخدمة المقدمة للمواطنين. إذ ترمي الجزائر في تحولها للحكومة الالكترونية إلى إعطاء الأولوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي مقدمتها شبكة الانترنت التي تسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التوقيع المادي، ويتيح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وهو ما يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات، بهدف تحسين نوعية عملية صنع القرار، ويجدر التنبيه إلى أن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية يعرف مرحله الأولى ، وبذلك وضعت أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية¹⁸:

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

أجهد وزارة الداخلية و الجماعات المحلية لتقريب الإدارة من المواطن :وفي إطار متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن من ضمن التوجهات الكبرى التي باشرت فيها الدولة، فلقد اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الهوة الموجودة بين الإدارة والمواطن. وفي هذا الصدد يعتبر تطبيق الإدارة الالكترونية من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكثيفها مع التقدم التكنولوجي، على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية، ففي مجال التسجيل المدني، تم إصدار شهادات الميلاد، جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، عقود الزواج، شهادات الجنسية، وعموما كل وثائق الحالة المدنية، وكذلك الأمر في المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية، وكل تلك الخدمات التي يمكن تحويلها إلى خدمات الكترونية تسلّم عن طريق المكاتب اللاورقية، مما يؤدي إلى تقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة انجاز وتنفيذ التعاملات وتسريع وقت الانجاز وزيادة كفاءة أداء الإدارة العمومية¹⁹.

ويعد استغلال تقنية الاتصالات والمعلومات في البلدية مثلا، من خلال البلدية الالكترونية، نمطا متطورا وجديدا في الإدارة يسمح بتقديم الخدمات البلدية المؤثرة على حياة المواطن اليومية بطرق أكثر كفاءة وفعالية، خاصة أن خدمات الحالة المدنية تنظم التواجد القانوني للفرد داخل الأسرة والمجتمع وتعتمد على أهم الأحداث المميزة لحياته منذ الولادة إلى الوفاة، وهو ما يجعله بحاجة إليها طيلة حياته لذا فإن تمكينه من الحصول على هذه الخدمات عن طريق المواقع الخدماتية المتصلة بالبلديات على شبكة الانترنت يغنيه عن مشاق التنقل، ويدعم مناخ الثقة والأمان في خدمات الإدارة الالكترونية وبالسرعة المطلوبة، ويمكنه من المساهمة في إدخال المعلومات الخاصة به إلى قاعدة البيانات عبر شبكة الاتصال عن بعد، مما يسمح له من متابعة عملية التحقق من المعلومات وإصدار الوثائق عبر الموقع. كما أنه على صعيد العمل الإداري يمكن موظفي الإدارة من القيام بمهامهم بكل شفافية ويسر²⁰.

-مؤسسة بريد الجزائر: قامت المؤسسة بمحاولة تخفيف الضغط على الشبائيك حيث تم طرح العديد من الخدمات عبر الوسائط الالكترونية وكذا شبكات الهاتف النقال و من أهم هذه الخدمات الاطلاع على الرصيد و طلب دفتر الشيكات وكذا البطاقة الالكترونية .

كما قامت المؤسسة باستحداث بطاقة دفع جديدة (البطاقة الذهبية) والتي من خلالها سيتم التسديد الإلكتروني والذي من شأنه تحقيق قفزة نوعية في مجال التجارة الإلكترونية.

- مجال التعليم العالي و البحث العلمي: حاولت وزارة التعليم العالي انطلاقا من الدخول الجامعي لسنة 2017/2018 أتمتة كل عمليات التسجيل وهذا عن طريق فتح بوابات الكترونية على مستوى الموقع الإلكتروني للوزارة او الجامعات التابعة لها ، وذلك من أجل تحقيق مبدأ المساواة بين المستخدمين وتسهيل العمليات الادارية التي تتطلب وقتاً وجهداً معتبرين نظراً للعدد الهائل من الطلبة .

- محاولات قطاع التكوين المهني: إذ شرع قطاع التكوين بالجزائر في بناء شبكة داخلية، وهو مشروع الانترنت، الذي يضطلع بمهام الربط بين كل مؤسسات القطاع ضمن برنامج واحد للتمكن من بناء قاعدة معطيات بها شقين أساسين:

- المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري والتجهيزات والموارد البشرية والمالية؛
- المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي وتسيير وهندسة التكوين.

-مؤسسة الضمان الاجتماعي: إذ تم تسجيل تدعيم مؤسسة الضمان الاجتماعي بشبكة الانترنت كما أعلنت المؤسسة عن مبادرتها في عملية إعادة الترفيق للمشاركين، في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية لهم، الشيء الذي مكّنها من تأسيس مكتبة وطنية رقمية، تتيح إمكانية الاتصال بها من جميع وكالاتها، والتأكد من المشترك، وهو ما يمكن أن يحقق دمج المعلومة بالتسيير.

وفي إطار تنظيم كيان الإدارات العمومية وتسيير العلاقات فيما بينها، فالعديد من البيانات والمعطيات والمراسلات يتم تبادلها بين هيئات الدولة وأجهزتها يوميا، وبإمكان استعمال تقنيات الإدارة الإلكترونية لتقليص استخدام الأوراق والوثائق التقليدية، والقضاء على الروتين الإداري، وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملات، وانجازها في وقت قياسي، باستعمال البريد الإلكتروني وتقنيات الانترنت، لتحسين إنتاجية العمل الإداري وتوظيف قدرات الشبكات التي يتشكل منها بنية الإدارة الإلكترونية، لضمان تحقيق أعلى مستوى من كفاءة وفعالية العمل الإداري، لتعزيز العلاقات الرسمية البينية داخل هياكل ومؤسسات ومرافق الدولة. ولقد تميزت سنة (2015) بتسريع وتيرة عصنة الإدارة بهدف تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن²¹.

3- أهم التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر:

- لقد تم إطلاق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر منذ فترة وجيزة لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من أهمها ما يلي²²:
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت؛
- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة؛
- محدودية الانتشار واستخدامات الانترنت في الجزائر، ذلك أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة؛
- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية ؛
- هناك أيضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانون المعاملات الإلكترونية؛
- بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها؛
- ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة في مقابل تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني.

الخاتمة

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة، والمعدات، وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي. ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

- تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي.

- يضمن تطبيق الإدارة الإلكترونية المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى تستجيب لاحتياجات المواطنين عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة.

- هناك العديد من المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ولعل أهمها هو المفاهيم والأطر التشريعية التقليدية وعدم توفر البنية التحتية وتواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني.

المراجع:

- 1- محمد محمود الطعمانة وآخرون، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2004.
- 2- علي، حسن باكير، "المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية"، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، 2006، متاح في: http://fahad-bandr.blogspot.com/2011/07/blog-post_6623.html
- 3- ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.
- 4- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت، سوريا، 2006.
- 5- علاء عبد الرزاق السالحي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
- 6- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.
- 7- حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تعليم وتعلم الجغرافيا، مقدم لمؤتمر (ICT-Learne 2004)، كلية التربية، جامعة جنوب الوادي، في الفترة 11-13 أكتوبر 2004.
- 8- شوقي شاذلي، أثر إستخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.
- 9- بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداج)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2011-2012.
- 10- سميرة كرامة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة (دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقרת)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر، تخصص تسويق خدمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010-2011.
- 11- إبراهيم بختي، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة، 2002.
- 12- حفيظة بومائلة، "علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث" الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، قسم العلوم السياسية، فرع تنظيمات سياسية وإدارية، جامعة باتنة، 2003.
- 13- جوهر ابن رجدال، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة الاقتصادية مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد 7، مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2013.
- 14- عبد الكريم قلاني، إشكالية الخدمة العمومية في وسائل الإعلام: بين المفهوم والواقع، مجلة دراسات لجامعة عمار تلجي الأغواط، العدد 46، الجزائر، 2016.
- 15- عبد الرحمن إدريس ثابت، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
- 16- République algérienne démocratique et populaire, "e-commissino,e-Algérie2013 Synthés", décembre 2008.

- 17- مقدم ، عبيرات ، زيد الخير ، ميلود ، "متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية" ، مداخلة في المنتدى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة، 10 مارس، 2004.
- 18- فتيحة فرطاس، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، الجزائر، 2016.
- 19- محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19 جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، ديسمبر 2014.
- 20- عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر (دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.
- 21- The World Bank : <http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.P2?locations=DZ>
- 22- The World Bank : <http://data.worldbank.org/indicator/IT.CEL.SETS.P2?locations=DZ>

المراجع والإحالات:

- ¹ محمد محمود الطعمانة وآخرون، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2004، ص: 10-11.
- ² ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005، ص: 21.
- ³ علي ، حسن باكير ، " المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية" ، مجلة آراء حول الخليج ، الامارات العربية المتحدة ، العدد 23 ، مركز الخليج للأبحاث، 2006، متاح في: http://fahad-bandr.blogspot.com/2011/07/blog-post_6623.html . تاريخ الإطلاع: 2017/04/24.
- ⁴ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت، سوريا، 2006، ص: 189-191.
- ⁵ علاء عبد الرزاق السالحي ، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الأردن ، 2008 ، ص 39.
- ⁶ عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010، ص 17.
- ⁷ حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات في تعليم وتعلم الجغرافيا، مقدم لمؤتمر (ICT- Learn 2004)، كلية التربية، جامعة جنوب الوادي، في الفترة 11-13 أكتوبر 2004، ص: 02.
- ⁸ شوقي شاذلي، أثر إستخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008 ، ص: 12-13.
- ⁹ بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداح)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2011-2012، ص: 76-77.
- ¹⁰ إبراهيم ، بخفي ، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث ، عدد 01 ، جامعة ورقلة ، 2002 ، ص 31
- ¹¹ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا) ، تعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة، الأمم المتحدة ، بيروت ، 2011، ص: 53.
- ¹² جوهر ابن رجدال، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة الاقتصادية مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد 7، مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2013، ص 05.
- ¹³ نفس المرجع السابق، ص 06.
- ¹⁴ عبد الكريم قلاني، إشكالية الخدمة العمومية في وسائل الإعلام: بين المفهوم والواقع، مجلة دراسات لجامعة عمار تلجي الأغواط، العدد 46، الجزائر، 2016، ص 147.
- ¹⁵ عبد الرحمن إدريس ثابت، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص: 455-458.
- ¹⁶ نفس المرجع السابق، ص: 457-458.
- ¹⁷ عبد الكريم قلاني، مرجع سبق ذكره، ص: 148-149.
- ¹⁸ République algérienne démocratique et populaire, "e-commissino,e-Algérie 2013 Synthés", décembre 2008 , p,7,8
- ¹⁹ فتيحة فرطاس، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، الجزائر، 2016، ص: 318.
- ²⁰ محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19 جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، ديسمبر 2014 ، ص: 64.
- ²¹ فتيحة فرطاس، مرجع سبق ذكره، ص: 318-319.
- ²² عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر (دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص: 103-104.