

إستحداث البوابة الإلكترونية للخدمات العمومية مدخل تكنولوجي متكامل لإرساء التحول الرقمي في الجزائر

The creation of the public services electronic portal, an integrated technological gateway to establish digital transformation in Alegria

مسعودين إيمان*¹، جامعة البليدة 2، الجزائر، imane15_management@yahoo.fr

لكحل محمد²، جامعة غليزان، الجزائر، mohblack0075@gmail.com

بن عدة أمحمد³، جامعة غليزان، الجزائر، mhamed.benadda@univ-relizane.dz

تاريخ قبول المقال: 29/04/2023

تاريخ إرسال المقال: 04/01/2023

الملخص: أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية فرضتها التغيرات والتحولت الراهنة، فالجزائر كغيرها من الدول سارعت للاستثمار في الثورة الرقمية في جميع قطاعاتها عن طريق التخلي التدريجي للأساليب التقليدية وإدخال أساليب وتقنيات الكترونية حديثة، وتعتبر إطلاق البوابة الإلكترونية للخدمات العمومية في الجزائر من أهم المحطات التي تدفع بمسار الرقمنة وعصرنة الإدارات العمومية وتقريبها من المواطن، لاسيما من خلال تقديم خدمات نوعية متاحة للجميع وبصفة آنية، وذلك من خلال الولوج إلى مجمل الخدمات العمومية المرقمنة التي توفرها الإدارات المختلفة، بالإضافة إلى إمكانية الإطلاع على المعلومات المتعلقة بمختلف الإجراءات دون عناء التنقل، وهذا في إطار الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: البوابة الإلكترونية، الخدمات العمومية، الخدمات الإلكترونية، التحول الرقمي.

Abstract:

Digital transformation has become an inevitable necessity imposed by the current changes and transformations. Algeria, like other countries, hastened to invest in the digital revolution in all its sectors by gradually abandoning traditional methods and introducing modern electronic methods and technologies. Public administrations and bringing them closer to the citizen, especially by providing quality services available to all in a timely manner, through access to all digitized public services provided by various administrations, in addition to the possibility of accessing information related to various procedures without the trouble of movement, and this is within the framework of the national strategy for transformation digital.

Key words: electronic portal, public services, electronic services, digital transformation

* مسعودين إيمان.

المقدمة:

بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال قامت الدول بتطوير سياستها العامة وإعادة النظر في الوظائف والأنشطة التي تقدمها الحكومات للمواطن ولقطاع الأعمال، بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، فبواسطة الأتمتة تم الوصول إلى الأداء المتميز في القطاع الحكومي، حتى تتواكب مع مستجدات التكنولوجيا المتسمة بالتغيير السريع، ونتيجة لذلك بدأ استخدام مصطلح "الالكتروني" يتزايد بشدة وظهور العديد من المفاهيم العلمية الحديثة كالحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، حيث أصبحت تسود جميع الإدارات في العالم وهذا نظرا لنظمها المستحدثة في تطوير أعمال الإدارات والمؤسسات سواء خاصة أو العامة وتحويلها إلى منظمات ومؤسسات إلكترونية قائمة على المعرفة، تستخدم فيها شبكة الإنترنت، الإكسترنات والانترانت في إنجاز الأعمال والمعاملات الإدارية بسرعة ودقة وفي الوقت المحدد.

بناء على ماسبق، ارتأينا صياغة إشكالية الدراسة على النحو الآتي:

"ما مدى مساهمة البوابة الالكترونية كمدخل تكنولوجي في تحديث الخدمات العمومية وإرساء التحول الرقمي في الجزائر؟"

-أهداف الدراسة : تهدف الدراسة إلى التعريف بالتحول الرقمي والخدمات الإلكترونية مع التعرف على واقع الخدمات الحكومية الالكترونية في الجزائر في ظل النماذج الإلكترونية المطبقة في الإدارات والمؤسسات العمومية ومعرفة محتوى مشروع استحداث البوابة الإلكترونية ودورها في إرساء التحول الرقمي في قطاع الخدمات العمومية.

-أهمية الدراسة :تأتي أهمية البحث من الاهتمام المتزايد بالتحول الرقمي خلال السنوات الأخيرة، ولأن أهميته الدراسة تتبع من أهمية التحول الرقمي وتسارع الدول للاستفادة من منافعه ومزاياه الاقتصادية والاجتماعية الهائلة ومحاولة لتحديد التحديات والصعوبات التي يواجهها، ومن خلال هذه الدراسة قمنا بتسليط الضوء على التحول الرقمي في الجزائر ومدى أهميته على استحداث البوابة الالكترونية للخدمات.

-المنهج المتبع: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي بأداته التحليل من عرض الإطار النظري لمتغيرات الدراسة بالإضافة إلى التطرق إلى النماذج الإلكترونية المطبقة في الإدارات العمومية
المبحث الأول:التحول الرقمي: المفاهيم، الأهداف ومتطلبات التحول .

من خلال المبحث نتطرق إلى التحول الرقمي من الجانب النظري لكونه من بين المفاهيم الحديثة بالإضافة إلى التطرق توضيح أهم الأهداف الناجمة عن عملية التحول الرقمي مع الإشارة إلى متطلبات تفعيل الجيد لتحول الرقمي .

المطلب الأول : التحول الرقمي: المفهوم والأهداف

أولاً: مفهوم التحول الرقمي:

مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة، من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي، بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة¹، كما يعرف التحول الرقمي أنه "عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرضها تزيد من قيمة منتجها، ويرمز للتحول الرقمي DX (digitale transformation) التحول في الأعمال أو الحكومات أي، إجراء تغييرات جذرية تطال نموذج العمل والإجراءات والعمليات، قد يطال التحول عملية تغيير المنتج أو طريقة تقديم الخدمة كلياً. قد يكون استراتيجياً بتدخل في وظائف المؤسسة كلها من المبيعات إلى التوريد وتقنية المعلومات وكل سلسلة القيمة²، كما يعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها.

1-أهداف التحول الرقمي:

تتضمن عملية التحول الرقمي العديد من الأهداف التي تتمحور بشكل أساسي في قيام المؤسسات والشركات بتوليد القيمة عن طريق الفكر الرقمي والابتكارات وكيفية عرض المنتج والخدمات وإظهار نماذج العمل بنمط جديد عن طريق أسرع وأحدث التقنيات المبتكرة مع المتطلبات الجديدة وسلوكيات المجتمع، فتتغير هياكل المنتجات من الجمع بين الأجهزة الرقمية والخدمات والشبكات مما يؤدي ذلك إلى سرعة نمو الشركة، وهناك عدد من الأهداف الرقمية العامة وتتلخص بما يأتي³ :

¹ قريني نور الدين، دور المؤسسات الناشئة التقنية في تحقيق التحول الرقمي المنشود في الجزائر، مجلة الإبداع، العدد02، 2022،

ص115.

² سلايمي جميلة، يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد02، 2019،

ص 947.

³ أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الإستراتيجي للمصرف(دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري المصارف الخاصة في محافظة كربلاء)، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 65، 2021، ص213.

- عملية التحول الرقمي تهدف إلى دفع المؤسسات إلى تبني نهج يتم عن طريقه وضع إستراتيجية تحول واضحة وإعطاء تطلع واضح عن التزام جميع أصحاب المصلحة.
- الهدف الآخر للتحول الرقمي التطور الشامل وتنميق سرعة وكفاءة العمليات والخدمات المالية ومن ثم تقديم هذه الخدمات بأسعار معقولة للعملاء وبكل سهولة.
- ممارسة الأعمال بشكل أكثر شفافية وبساطة المعلومات وإظهارها إلى العملاء، المواطنين، الموردين..
- تعظيم الكفاءة والشفافية في العمليات الحكومية التي تدعم في الحد من الفساد.
- التطور المتواصل وبناء المعرفة والخبرات العملاقة.
- التكنولوجية الرقمية الجديدة هدفها بيان طريقة أداء العمليات التنظيمية لتوصيل إلى مستويات مبتكرة والعمل على تطوير نماذج الأعمال وخدمات الإنتاج.
- ثانيا: فوائد التحول الرقمي: هناك فوائد عديدة للتحول الرقمي و متنوعة تعود على الأفراد طبيعية ومعنوية، وعلى القطاعات فهو يوفر التكلفة والجهد ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، كما أنه يحسن جودتها وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات التي تقدم للجمهور كما يخلق فرص لتقديم خدمات إبداعية ومبتكرة بعيدا عن الطريقة التقليدية في تقديم الخدمات، والتي سوف تساهم في خلق حالة من الرضا من الجمهور نحو الخدمات المقدمة، كما يساعد النفاذ الرقمي المؤسسات على التوسع والانتشار في نطاق واسع للوصول إلى عدد اكبر من العملاء والجمهور ليس في نطاق محلي فقط ولكن في نطاق إقليمي ودولي من خلال تطبيقات الفنون المختلفة ويمكننا تلخيص فوائد التحول الرقمي في النقاط التالية⁴
- يساهم التحول الرقمي في بناء وإدارة وتطوير الحكومات والمؤسسات العامة والخاصة.
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والنفاق معا.
- زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات.
- إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتحسين الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين في مجالات التعليم والصحة والأمن والسلامة.
- زيادة تنافسية المؤسسات الصناعية مع حماية الموارد.
- توفير فرص ضخمة للمؤسسات على مختلف الجوانب ومن أهم هذه الجوانب الفرص الاستثمارية وتطوير التقنيات والبنى الأساسية) ، التي تدعم مشروعات التحول الرقمي والمطورة لشبكات الاتصال تحسين الكفاءة وتحقيق السرعة والتبسيط في الإجراءات بصورة أسرع وأكثر مرونة.

⁴ أحمد عادل سقاط، ريان عدنان عزيز الرحمان، التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030-دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة في الفترة من 2021-2022، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانوني، العدد25، 2022، ص100.

المطلب الثاني: التحول الرقمي: المتطلبات والإستراتيجيات.

أولاً:متطلبات التحول الرقمي: إن مشروع التحول الرقمي يقوم على أساس توفير بنية تحتية صلبة تحوي مجموعة من العناصر الأساسية التي تتفاعل فيما بينها لتضمن فعالية ونجاعة مسعى هذا المشروع، وتتمثل في الموارد البشرية المدربة ذات كفاءات عالية، وموارد مادية يمكن من خلالها تنفيذ إستراتيجية التحول الرقمي، تقتضي عملية التحول الرقمي توفير وضبط مجموعة من المتطلبات التي تعد ضرورية لإنجاح المشروع والتي يمكن إيجازها فيما يلي:⁵

1-البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لخدمة التحول الرقمي: هي عبارة عن الموارد التكنولوجية المشتركة التي تزود الأرضية لتطبيقات نم المعلومات في المؤسسة والتي تتضمن الاستثمار في الأجهزة، البرمجيات والخدمات، لذا يجب مراعاة نقاط أساسية للتمكن من توفير البنية التحتية من خلال بناء نام معلومات متطورة وتحديثه وفقا للمتغيرات في توفير الأجهزة مثل الحواسيب والمعدات و البرمجيات لغرض تحديثها وترقيتها كي يستجيب للتغير المنشود لتقديم الخدمة الإلكترونية. كما يؤكد بعض الباحثين على ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات مثل ربط بعض الأنشطة بخدمات الأكشاك التفاعلية والتلفاز التفاعلي، وخدمات الهاتف الخليوي المتكاملة مع الإنترنت، وتقنياتها مثل خدمات الوسائط المعلوماتية الأخرى، واستخدام أدوات (Wap) وبروتوكول الاتصال ونظم تكنولوجيا المعلومات، وتقنيات شبكات الانترنت، الانترنت، الإكسترانت.

2-العنصر البشري: هم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، ويمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وهم العنصر الأهم فيها، ويمثلون القيادات الرقمية والمديرون المحللون للمواد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة، ومنهم المديرون والوكلاء والمساعدون يقومون بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، كما نجد المبرمجون، وضباط البيانات.فأساس نجاح اقتصاد المعرفة هو تعليم وتدريب رأس المال البشري لهدف تنميته وتأهيله على إنتاج المعرفة وتبادلها واستخدامها بفعالية.

3-الإبداع والابتكار: إن الدول المتقدمة بمختلف منظماتها استطاعت أن تبقى على مكانتها واستمراريتها من خلال الاهتمام بعملية الإبداع والابتكار والتطوير التي تؤدي بشكل كبير إلى اكتشافات أخرى من تكنولوجيا ومنتجات جديدة والتي تساهم في نجاح التحول الرقمي وتحقيق التنمية الاقتصادية.

4-النظام الاقتصادي والمؤسسي: من خلال تطوير النظم والخدمات وتحديث البني التشريعية الداعمة للتحول الرقمي سواء للقطاع الخاص أو أجهزة الدولة لتحقيق التكيف مع التغيرات العلمية. والتحول الرقمي

⁵ فريد مختار، خديجة بوقرييس، التحول الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية

يحتاج إلى برمجيات لحماية الحواسيب من التلف والقرصنة وتضمن حماية بيانات ومعلومات الأشخاص والمؤسسات التي تم حفظها وتخزينها بالحاسوب مثل برنامج كاسبرسكي (KASPERSKY) وغيره من برمجيات حماية وأمن الخصوصية والبيانات.

ثانياً: إستراتيجية التحول الرقمي: يتطلب التحول الرقمي وجود إستراتيجية تعمل على تقديم خدمات مبتكرة تعطي للأعمال ميزة تنافسية قوية وأمنة وبأقل تكاليف، تعمل على تحقيق التحسين المستمر للمركز التنافسي للمنظمة في السوق، وتحقيق ولاء المستهلك وإرضائه، ويتطلب بناء هذه الإستراتيجية إتباع مجموعة من الخطوات تتمثل في⁶ :

1-إنشاء رؤية: الرؤية هي تصور مستقبلي لوضع الرقمنة داخل المنظمة وخارجها، بمعنى التعرف على الهدف الرئيسي والأساسي من أجل الوصول بالمنظمة من تقليدية إلى رقمية، وهذا يتطلب أن تتم وضع أهدافاً طويلة المدى.

2-تحليل السوق : يقصد به ضرورة دراسة السوق عمل المنظمة وعمل تحليل دقيق له، من حيث ماهي الأدوات التكنولوجية التي يعتمد عليها في بناء النظم الرقمية.

3-تصميم تجربة المستخدم: بمجرد إنشاء رؤية وتحليل السوق، فيجب العمل على تصميم التجربة الرقمية التي ترغب المنظمة توصيلها للعميل، الذي يقوم بمقارنة هذه التجربة في المنظمات المنافسة.

4-تقييم الوضع الحالي: التعرف على الوضع الحالي للمنظمة تمهيداً للتعرف على الفجوة الحالية بين الواقع وما ترغب أن تصل إليه المنظمة في المستقبل، ويتم ذلك عن طريق قيام المنظمة بالتعرف على البنية الأساسية الرقمية للمنظمة، وجودة البرامج والتطبيقات والأدوات الأخرى التي تستخدمها في تلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية.

5-تهيئة البنية التحتية: وهي خطوة مهمة تتطلب الاعتماد على علماء البيانات والمختصين في الرقمنة وتحليل البيانات، بالإضافة إلى قيادة مهنية مؤهلة والبحث عن شريك موثوق لتنفيذ الإستراتيجية الرقمية للمنظمة بفعالية، ومساعدة فريق العمل على تطوير المهارات اللازمة للتغييرات المستقبلية، وكذلك بنا ثقافة جديدة تتماشى مع العمليات المحولة.

المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية: المفاهيم ومؤشرات القياس

تعتبر الخدمات الإلكترونية من بين أهم المؤشرات الدالة على التقدم في التحول الرقمي، كما أنها إحدى الروافد المحققة للبعد الاقتصادي والاجتماعي وعبر هذا المبحث تتم الإشارة إلى الإطار النظري وأهم النماذج التطبيقية لقياس الخدمات الإلكترونية

⁶ حسيني أمينة، آفاق التحول الرقمي في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، العدد02، 2022، ص112.

المطلب الأول: الخدمات الإلكترونية: المفاهيم ومراحل تطبيق.

أولاً: مفهوم الخدمات الإلكترونية

عرفت الخدمات الإلكترونية بأنها تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، كما أنها تلك الخدمات التفاعلية التي يتم تقديمها إلكترونياً باستخدام الاتصالات المتقدمة وتقنيات الوسائط المتعددة، أما الخدمة الإلكترونية في القوانين الفرنسية عرفت على أنها كل نظام للمعلومات يسمح للمدارين عن طريق الكتروني بالقيام بالشكليات والإجراءات الإدارية⁷، كما تعد الخدمات الإلكترونية نموذج لتطوير تقديم الخدمات العمومية والمتمثلة في تلك التي نحصل عليها عن طريق الأنترنت عبر المواقع الإلكترونية للإدارات العمومية، البوابات الإلكترونية بالإضافة إلى الحسابات الإلكترونية⁸، تجدر الإشارة أن الفارق بين الخدمة الإلكترونية والتقليدية يفهم على ضوء المزايا المتعلقة بالاتصالات وبرمجيات التطبيق والوسائط المعتمدة سواء سمعية أو شبكية التي في إطارها تقدم الخدمة الإلكترونية، أما الجودة الإلكترونية يتمثل في قابلية التنبؤ من الزبون في تقديم الخدمة من قبل المنظمة في إطار تحقيق كفاءة التنقل على شبكة الأنترنت ضمن زيادة حجم البيانات المقدمة⁹

ثانياً: مراحل تطور الخدمات الإلكترونية: وتتجلى فيما يلي¹⁰:

1- المرحلة الأولى: (خدمات المعلومات الناشئة): في هذه المرحلة، تقدم المواقع الإلكترونية الحكومية المعلومات حول السياسة العامة والحوكمة والقوانين واللوائح التنظيمية والوثائق ذات الصلة وأنواع الخدمات الحكومية المقدمة.

أ- المرحلة الثانية: خدمات المعلومات المعززة في هذه المرحلة، تقدم المواقع الإلكترونية الحكومية الاتصال الإلكتروني أحادياً وثنائياً والاتجاه بين الحكومة والمواطن، مثل النماذج القابلة للتنزيل من أجل الخدمات والطلبات الحكومية، وتكون بلغات متعددة .

⁷ نافع زينب، مجيد شعباني، الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الإلكترونية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية المجلد 14، العدد 05، 2020، ص 124

⁸ نوفيل حديد، حنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مجلة المؤسسة، العدد 06، 2017، ص 124

⁹ حططاش نشيدة، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية، تجربة حكومة دبي، مجلة رؤى إقتصادية، جامعة الوادي، العدد 12، 2017، ص 456

¹⁰ نافع زينب، مجيد شعباني، الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 125

ب- المرحلة الثالثة:الخدمات المعاملاتية : في هذه المرحلة تشارك المواقع الإلكترونية الحكومية في الاتصال مزدوج الاتجاه مع مواطنيها، بما في ذلك طلب واستلام المدخلات الخاصة بالسياسات الحكومية وبرامجها، ويلزم جانب من التصديق الإلكتروني على هوية المواطن من أجل الإكمال الناجح للتبادل.

ج-المرحلة الرابعة:الخدمات المتصلة في هذه المرحلة تغير المواقع الإلكترونية الحكومية من الطريقة التي تتواصل بها الحكومات مع مواطنيها، فتصير استباقية من حيث طلب المعلومات والآراء من المواطنين وتنتشر الخدمات والحلول الإلكترونية عبر الإدارات والوزارات في شكل مستمر حيث تعمل الحكومة على مساعدة المواطنين ليكونوا أكثر مشاركة في الأنشطة الحكومية و يكون لهم دور في صنع القرار

المطلب الثاني: الخدمة الإلكترونية: المقاييس والخصائص.

أولاً: قياس جودة الخدمة الإلكترونية: تخضع إلى مقاييس داخلية وأخرى خارجية، فيما يتعلق بالمقاييس الداخلية ركزت على الخدمة وتقديمها، بالنسبة لمقاييس الخارجية استندت إلى الربحية وتقييم العميل للخدمات ودرجة الرضا وعدم الرضا، وفي سياق جودة الخدمة المدركة بشكل عام، طور زيتل وزملاؤه مقياسا لجودة الخدمة الإلكترونية مشابه للمقياس الجوده التقليديه¹¹،

1 - مقاييس جودة الخدمة الإلكترونية : استنادا إلى مقياس الفجوات الخمس، ومن بين الأعمال نجد¹²:

-مقياس sitequal المطور من قبل you and donthu

-مقياس irsq المطور من قبل surinder and al

-مقياس et aiq المطور من قبل wolfinbarger

-مقياس webqual المطور من قبل barnes and vidguer

-مقياس netqual المطور من قبل brousser

ثانيا : خصائص جودة الخدمة العمومية :

نظرا لتعدد أبعاد جودة الخدمة العمومية التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال إستخدام تطبيقاتها وأنظمتها الإدارية، وعبر الجدول الموالي نوضح أهم الأبعاد المرتبطة بجودة الخدمة الإلكترونية

الجدول رقم (01): أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية .

المكونات	الأبعاد
موقع الويب	جمالية ووظيفة التصميم

¹¹ لكل محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية -حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2019، ص118

¹² نفس المرجع أعلاه، ص 119

-الموثوقية.سهولة الوصول والاستعمال -التنظيم الداخلي لصفحات الرئيسية والفرعية للمواقع	
الشكل والوضوح ومستوى التفصيل موثوقية ودقة المعلومات تحديث المعلومات -درجة الصلة بالخدمة وموضوع الموقع	جودة المعلومات
-تجديد عروض الخدمة باستمرار -الاتصال والاستجابة وتوفر محرك البحث	جودة وتنوع الخدمات الإلكترونية

المصدر: لكل محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية -حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2019، ص118

المبحث الثالث : التحول الرقمي في الجزائر بين النماذج القطاعية واستحداث البوابة الإلكترونية المطلب الأول :بعض النماذج القطاعية في ظل التحول الرقمي.

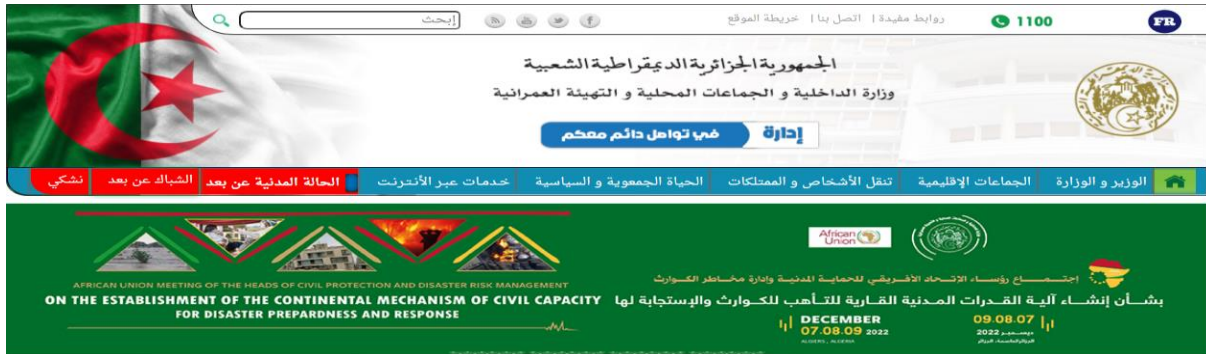
أولاً: قطاع الداخلية و الجماعات المحلية، يوفر قطاع مجموعة من الخدمات عن بعد تتمثل فيمايلي¹³
أ-الخدمات الإعلامية: يوفر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مجموعة من المعلومات للمواطنين وكذا المهتمين والمتعاملين مع قطاع الداخلية،ومن بين الخدمات الإعلامية نجد معلومات تتعلق بهيكل الوزارة، معلومات عن الجماعات المحلية (الإقليمية) والمعلومات متعلقة بالوثائق التي تهم المواطنين والمصالح المختصة وتتعلق ببطاقة التعريف البيو مترية، جواز السفر البيومتري الإستعجالي إضافة إلى رخصة السياقة البيومترية.

ب-الخدمات التفاعلية: تهدف الخدمات التفاعلية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى ضمان تحقيق الاتصال عن بعد بالوزارة وهيكلها، عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بها،وتوفير الاستمارات وتمكين المواطنين من تحميلها في أي وقت ممكن، ومنها نجد: استمارة بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية واستمارة طلب جواز السفر البيومتري والإستعجالي.

ج-الخدمات المعاملاتية: يسمح هذا النوع من الخدمات الإلكترونية بسماع للمواطنين بإجراء الحصول على الخدمات عن طريق الإنترنت، والإطلاع على ملفهم الإداري الخاص بنوع الخدمة المطلوبة سابقا مثل الخدمة الخاصة بالمرشحين لشهادة البكالوريا 2017 والأشخاص المتحصلين على جواز السفر البيومتري.

الشكل رقم(01): واجهة طلب الخدمات الإلكترونية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر

¹³ ولد عابد عمر، لكل محمد، بن عدة أمحمد، الخدمات العمومية في ظل الرقمنة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2022، ص 315



Source : www.interieur.gov.dz, consulter le 25/12/2022

ثانيا: قطاع البريد والمواصلات: من الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القطاع نجد مايلي¹⁴:

- 1- **الشباك الإلكتروني:** الذي يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا إضافة إلى بطاقات السحب الإلكترونية التي يتم استعمالها للحصول على السيولة المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني، وعن طريقها يتم لأي مواطن سحب نقوده من أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر التراب الوطني.
- 2- **خدمات الإطلاع على الرصيد:** وهذا عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية، ومع تشكيل الرقم السري الخاص بكل متعامل يحصل الزبون على كشف الرصيد، مع إمكانية الاحتفاظ بالكشف الرصيد، كما يحق لزبائن طلب نماذج من الصكوك البريدية عن طريق ملء الاستمارة إلكترونيا التي يتم استظهارها على الموزع الآلي، حيث توفر شبكة الانترنت خدمات إلكترونية لكل الأفراد والمتعاملين لدى مؤسسة البريد الجزائر، إذ لهم إمكانية الإطلاع على رصيد حسابهم البريدي، حيث يمتلك كل متعامل رقم سري، يتم تشكيله انطلاقا من رقم حسابه البريدي.

الشكل رقم (02): التطبيقات الإلكترونية للخدمات الإلكترونية بقطاع البريد .



Source : www.mpt.gov.dz, consulte le 25/12/2022

ثالثا: قطاع التعليم العالي و البحث العلمي : عملت وزارة التعليم العالي على تقديم نموذج إداري للارتقاء بأداء هذا القطاع الحيوي، ومن أهم المشاريع التي طبقت في هذا المجال مشروع اللجنة الأوربية (Avicenne) الهادف لدعم مشروع الجامعة الافتراضية والارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط من خلال إنشاء روابط شبكية بينها بهدف تطوير نظام التعليم عن بعد الذي تعزز بفضل الممون لبياد (LEEPAD) الذي يقوم بدور هام في التغطية الشبكية وضمن التوجه نحو انفتاح الشبكة على الزبائن ومؤسسات التكوين حيث تتوفر على بناء قاعدي للموارد البيداغوجية تسمح بتسهيل عملية التعليم عن بعد وترقيتها، كما تم الاعتماد على شبكة الانترنت في العديد من العمليات¹⁵:

أ-التسجيلات الجامعية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد: (التسجيل الأولي، ملأ بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية متاحة على مستوى المواقع الإلكترونية www.orientation.ini.dz/www.ini.dz التي توفرها الوزارة ثم الإطلاع على نتائج التوجيه، وتأكيد التسجيل، وكذلك القيام بعملية الطعن على مستوى الشبكة.

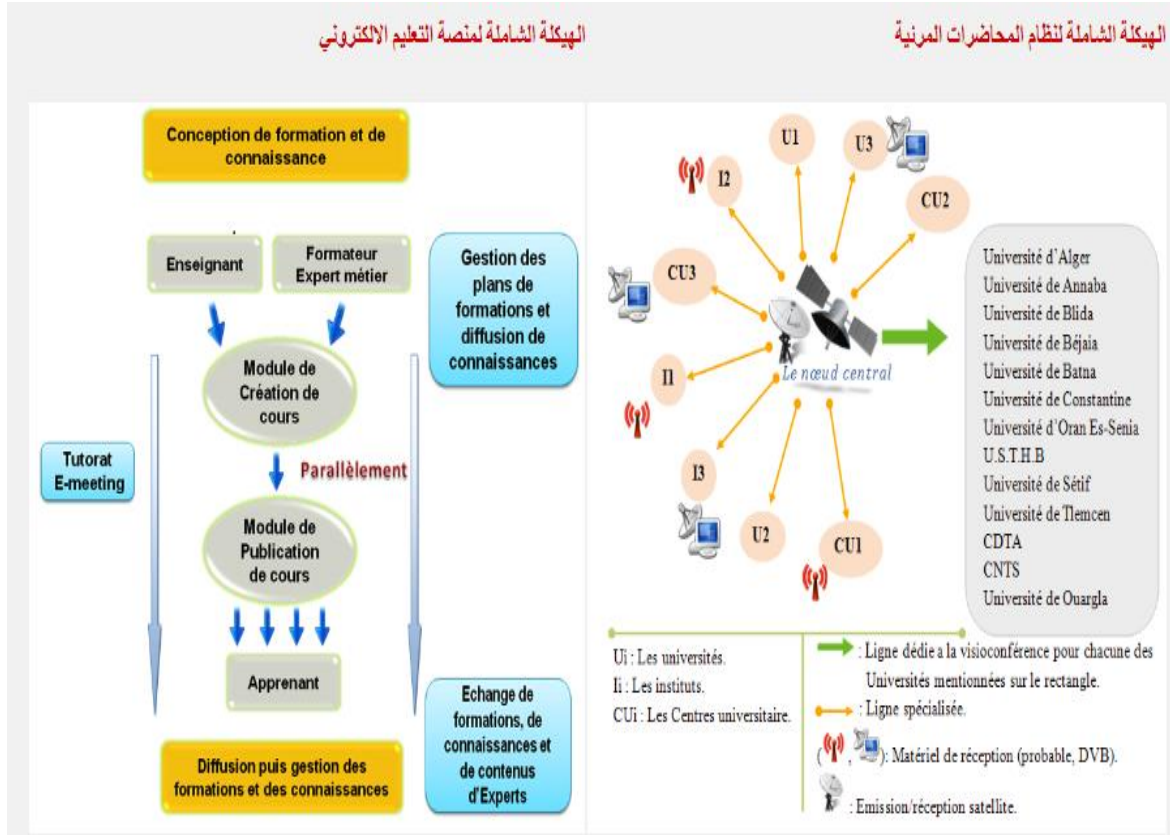
ب-التعليم عن بعد:قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة، وأيضا من أجل تحسين نوعية التكوين، تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية، تم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم، تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة خلال مسار التكوين . لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد، والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل:

ج- المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا، المحاضرات المرئية على الخصوص، قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين، مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير).

د-المرحلة الثانية: تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، تعتمد خاصة على الويب (التعلم عبر الخط أو التعلم الإلكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط).

الشكل رقم (03) : نظام التعليم عن بعد

¹⁵ لكل محمد، مسعودين إيمان، الإدارة الإلكترونية نموذج حديث لعصرنة الخدمات العمومية -دراسة بعض النماذج التطبيقية،



المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المطلب الثاني: مشروع إستحداث البوابة الإلكترونية في الجزائر 2022

إن إطلاق البوابة الحكومية للخدمات العمومية خطوة هامة وتعد محطة فارقة في الدفع بمسار الرقمنة وعصرنة الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن، وذلك في إطار الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي التي من شأنها تمكين الجزائر من تحقيق وتعزيز السيادة الرقمية في خضم التحديات التكنولوجية والمخاطر السيبرانية المتزايدة. حيث تم استحداث البوابة الإلكترونية في الجزائر بتاريخ 07-11-2022، والتي أطلقت من طرف وزارة الرقمنة، حيث توفر البوابة الحكومية الرقمية الجديدة مجموعة من الخدمات الإدارية التي تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات وكذا الاستفادة من الخدمة عن بعد، حيث تم تصنيف الخدمات المتاحة على البوابة الجديدة، حسب فئة المستخدمين، إلى مواطنين، ومتعاملين، وجمعيات، كما قسمت خدمات البوابة الرقمية الحكومية حسب المواضيع، حيث تم تحديد 18 فئة على غرار الصحة، النقل الحالة المدنية، السياحة، الشؤون الدينية، وغيرها. حيث تضم البوابة الإلكترونية ما يزيد عن 300 خدمة عمومية مرقمنة تابعة لتسعة وعشرون (29) قطاعا وزاريا، من شأنها أن تسمح للمواطنين بصفة آنية وعلى مدار الساعة

وطيلة أيام الأسبوع، بالولوج إلى مجمل الخدمات العمومية المرقمنة التي توفرها الإدارات المختلفة، بالإضافة إلى إمكانية الإطلاع على المعلومات المتعلقة بمختلف الإجراءات الإدارية دون عناء التنقل.

أولا : محتوى الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر البوابة الإلكترونية: قراءة في بعض النماذج.

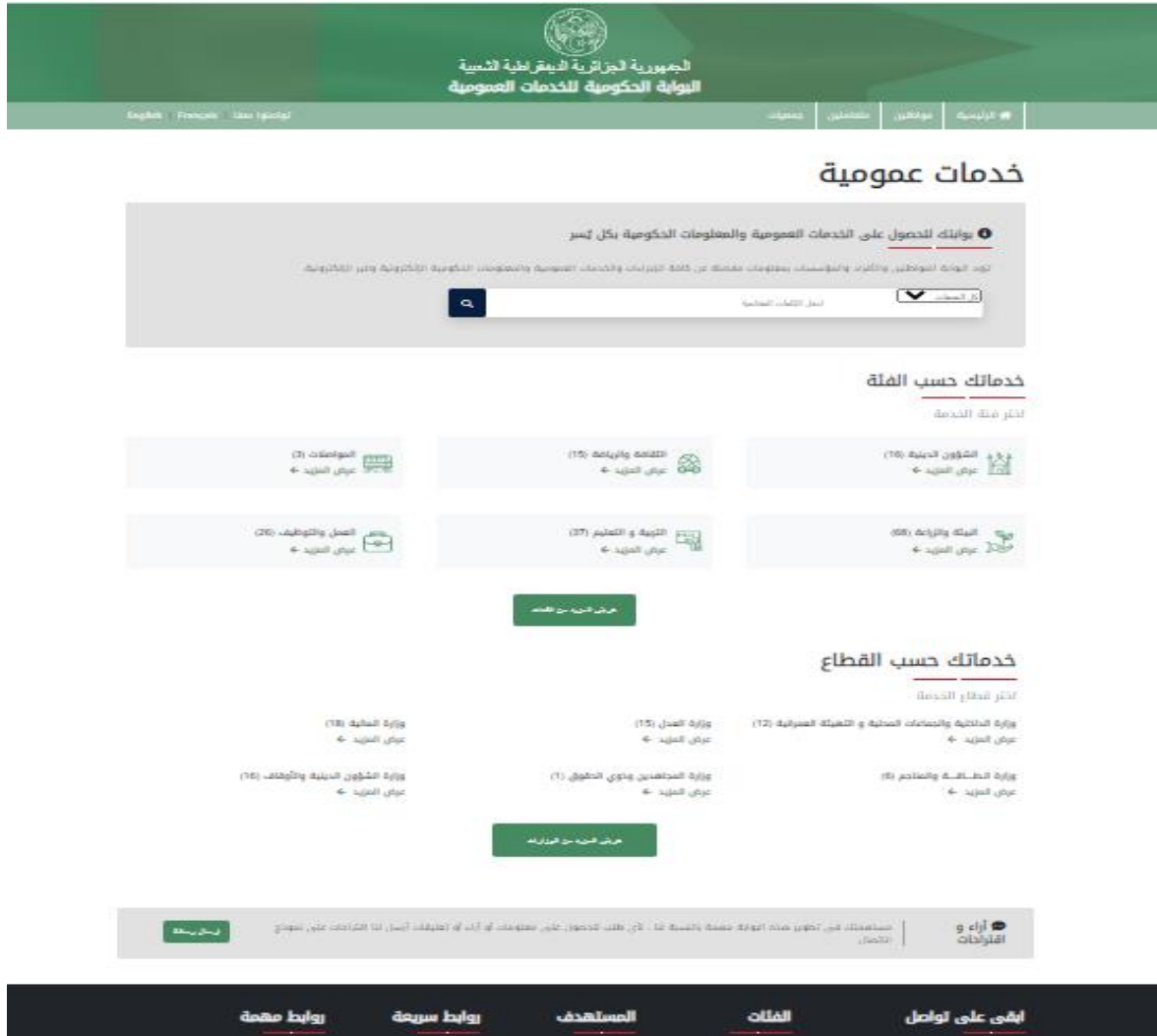
<p>نموذج وزارة الداخلية والجماعات المحلية : https://interieur.gov.dz/ متابعة طلب جواز السفر البيومتري طلب وإصدار عقد الزواج عبر الأنترنت (عقد الزواج) طلب وثائق الحالة المدنية عبر الأنترنت (شهادة الوفاة) الطلب الإلكتروني لتسجيل التصريح التأسيسي للجمعيات البلدية ولجان الأحياء. طلب، عبر الأنترنت، شهادة الكفاءة الخاصة برخصة السياقة لصالح جاليتا الجزائرية المقيمة بالخارج طلب وثائق الحالة المدنية عبر الأنترنت (شهادة الميلاد) طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية. متابعة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية. تحميل صورة بيومترية جديدة مطابقة للمعايير الدولية (إيكاو) تحميل صورة مطابقة. متابعة طلب رخصة السياقة البيومترية قراءة بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية أرضية التوظيف المتابعة عن بعد لعروض عمل المؤسسات ذات الحسابات الكبيرة مرجع المدونة الجزائرية للمهن و الوظائف نظام تحديد مواقع الملاحق الوكالة الوطنية للتشغيل منحة التسجيل الأولى في جهاز منحة البطالة حجز موعد عبر منصة منحة البطالة (منحة) فرصتي (ترشح عن بعد في عرض عمل) الطعن عن بعد لمرتبقي الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والاشغال العمومية والري)</p>	<p>نموذج وزارة المالية https://www.mf.gov.dz أ-المديرية العامة للجمارك سند العبور لدى الجمارك الشكاوى وطلبات المعلومات عبر الإنترنت الاطلاع الإلكتروني على التعريف الجمركية المعلومة التعريفية الملزمة ب-المديرية العامة للضرائب التقييم الجبائي بوابة التصريح الجبائي والدفع عن بعد التصريح الجبائي والدفع عن بعد jibayatic مرجع أسعار العقار تحميل ضريبة الدخل العام المطبوعات الضريبية ج-المديرية العامة للأموال الوطنية تسجيل الموثقين الجدد المعاملات الضريبية محررين العقود للمديريات أملاك الدولة (الموثق الحكومي) محررين العقود (للموثقين) طلب للحصول على معلومات طلب استخراج وثيقة أرشيفية قطاع المواصلات: ضبط خدمة Mobilis@fe خدمة احتضان الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استضافة الافتراضية إستضافة المواقع الإلكترونية خدمة E-rselli خدمة ما بعد البيع فضاء الزبائن ضبط الهاتف خدمة بريدي موب Baridi Mob عبر خدمة E-rselli خدمة Mobilistore خدمة MeetMob</p>
---	--

<p>جدولة دفع الإشتراكات عن بعد للمؤسسات الناشطة في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري منصة تسيير العمالة الأجنبية المنصة المخصصة لإيداع عناصر تقدير تمثيلية المنظمات النقابية المسجلة منصة استطلاع الرأي وتقديم إقتراحات عبر الخط آرائكم التسجيل في المسابقات المهنية] التسجيل عن بعد للطالبي العمل عبر منصة الوسيط اونلاين احصائيات التشغيل - الوكالة الوطنية للتشغيل خدمة اخطار المؤسسات ذات الحسابات الكبيرة نتيجة المقابلة في عروض عمل المؤسسات ذات الحسابات الكبيرة</p>	<p>خدمات الخواص البطاقة الذهبية خدمة بريدي واب خدمة الدّفع عن طريق الهاتف النّقَال بريد باي مؤشرات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية إجراءات المصادقة على التجهيزات المطرفية والمنشآت اللاسلكية كهربائية الاجراءات المتخذة في حالة حدوث تشويش راديو كهربائي خدمة تسيير الطيف الترددي: الإجراءات المتعلقة بتكوين ملف قانوني لإنشاء و / أو تعديل شبكة راديوية مستقلة</p>
---	---

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على محتوى البوابة الإلكترونية لسنة 2022

وتعتبر إستراتيجية الجزائر في مجال التحول الرقمي، تركز أساسا على مدى تطور البنى التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، حيث تستند على مقارنة استباقية من خلال القيام باستثمارات كبرى ونوعية، لاسيما في مجال الربط بالشبكة الدولية للانترنت ورفع القدرات في مجال الربط بشبكة الانترنت الثابت والنقال، مع الرفع من مستوى التدفق.

الشكل رقم (04): الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر البوابة الإلكترونية.



المصدر: البوابة الإلكترونية للخدمات الإلكترونية، ص01

الخاتمة: تشكل الرقمنة أحد الروافد للكثير من إقتصاديات العالم وهذا بفضل التطبيقات و النماذج التكنولوجية المطبقة في الإدارات والمؤسسات وفي القطاع الناشئة لكون هذه الأخيرة تتميز بالنمو السريع ومن ثم نجد اليوم أن قطاع الخدمات أصبح يشكل حلقة أساسية في الهيكل الإقتصادي العالمي بفضل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة، وبالنسبة لحالة الجزائر نجدها هي الأخرى سارعت في تبني وإدخال العديد من النماذج التكنولوجية في جميع القطاعات والهدف من هذا الوصول إلى بوابة إلكترونية تشمل جميع القطاعات بهدف تسير المرفق العام بشكل أفضل ووفق التوجهات العالمية ومن جهة أخرى تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة في إطار التكلفة وضمان الجودة المتعلقة بالعمليات والمعاملات الإدارية، ومن خلال الدراسة توصلنا إلى أن التوجه نحو مشروع إستحداث البوابة الإلكترونية في الجزائر سنة 2022 بدون شك يساهم في

توضيح الكثير من الخدمات المقدمة بالنسبة للمواطن بالإضافة إلى ذلك تعمل على تحقيق القيم المضافة بالنسبة للإقتصاد في إطار التوجه نحو الإقتصاد الرقمي ومن ثم يتم إرساء الشفافية والمصداقية للمتعامل الخارجي في إطار الإستثمار، ومن النتائج المتوصل إليها عبر هذه الدراسة نجد:

-معظم الإدارات والمؤسسات العمومية في الجزائر تطبق الرقمنة عبر النماذج التكنولوجية.

-التحول الرقمي في الجزائر يساهم في حوكمة المرفق العام

-تشكل الخدمات العمومية الالكترونية مؤشر على إرساء التحول الرقمي بشكل أفضل.

أما التوصيات كانت على النحو الآتي:

-العمل على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في الجزائر

-فتح باب الإستثمار مجال الرقمنة بالنسبة للمؤسسات الناشئة .

- تفعيل ثنائية الإبداع والإبتكار في المؤسسات العمومية

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

عدمان مريزق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى، جسور للنشر،الجزائر،2015.

ثانياً: المقالات:

-قريني نور الدين، دور المؤسسات الناشئة التقنية في تحقيق التحول الرقمي المنشود في الجزائر، مجلة الإبداع، العدد02، 2022.

-سلامي جميلة، يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد02، 2019.

-أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الإستراتيجي للمصرف(دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري المصارف الخاصة في محافظة كربلاء)، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 65، 2021.

-أحمد عادل سقاط، ريان عدنان عزيز الرحمان،التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030- دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة في الفترة من 2021-2022، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانوني، العدد25، 2022.

-فريد مختار، خديجة بوقريريس،التحول الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة هيروودت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 2022.

- حسيني أمينة، آفاق التحول الرقمي في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، العدد02، 2022.
- نافع زينب، مجيد شعباني، الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الالكترونية،مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية المجلد14، العدد 05، 2020.
- نوفيل حديد، حنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مجلة المؤسسة، العدد 06، 2017.
- حططاش نشيدة، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية، تجربة حكومة دبي، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الوادي، العدد 12، 2017.
- ولد عابد عمر، لكحل محمد، بن عدة أمحمد، الخدمات العمومية في ظل الرقمنة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2022.
- لكحل محمد، مسعودين إيمان، الإدارة الإلكترونية نموذج حديث لعصرنة الخدمات العمومية - دراسة بعض النماذج التطبيقية، مجلة الحوكمة المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد 3، العدد 01، 2021.
- ثالثا: الاطروحات:**

- لكحل محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية -حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2019.