

الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الالكترونية  
*Public e-services in Algeria: towards establishing an e-government*

نافع زينب، جامعة آكلي محند أولحاج، [z.nafaa@univ-bouira.dz](mailto:z.nafaa@univ-bouira.dz)

مخبر السياسات التنموية و الدراسات الاستشرافية

مجيد شعباني، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، [m.chabani@univ-boumerdes.dz](mailto:m.chabani@univ-boumerdes.dz)

تاريخ النشر: 2020/12/31

تاريخ القبول: 2020/06/19

تاريخ الاستلام: 2020/01/26

**ملخص:** تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على الخدمات الالكترونية التي توفرها مختلف القطاعات الجزائرية، و التي تعمل من خلالها على تبسيط الإجراءات و القضاء على البيروقراطية، و قد تم إحصاء هذه الخدمات الالكترونية بالاعتماد على المواقع الرسمية لهذه الوزارات و الهيئات، كما اعتمدت الدراسة على مؤشر الخدمات الالكترونية و الذي يعتبر أحد مكونات مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية الصادر عن الأمم المتحدة، أين تم عرض ترتيب الجزائر حسب هذا المؤشر للفترة 2014-2018، في ظل الانجازات و النجاحات العالمية.  
**الكلمات المفتاحية:** الحكومة الالكترونية؛ الخدمات الالكترونية؛ الانترنت؛ مؤشر الخدمات الالكترونية؛

**تصنيف JEL :** H11,H83,L86,C42

**Abstract** This research paper aims to identify the e- services provided by various Algerian sectors, through which it simplifies procedures and eliminates bureaucracy, and these services have been calculated by relying on the official websites of these ministries and agencies, The study also relied on the e- services index, which is one of the components of the United Nations e-government development index, where algeria's ranking according to this indicator was presented for the period 2014-2018, in light of global achievements and successes..**keyword:**e-government; e-services; internet ; e-services index;

**JEL classification code :** H11,H83,L86,C42

المؤلف المرسل: نافع زينب، الايميل: [z.nafaa@univ-bouira.dz](mailto:z.nafaa@univ-bouira.dz)

## مقدمة:

يشهد عالم اليوم تحديات كبيرة، خلقت المزيد من الضغوط، وأفرزت كثيرا من التحديات أمام المنظمات والحكومات من أجل مواجهتها، وفرض عليها تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة وتبني المفاهيم الحديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وهذا ما دفع بالهيئات الحكومية إلى تبني الاستراتيجيات والمداخل الحديثة التي تهتم بالجودة والاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذا ما أدى إلى ظهور مصطلح الحكومة الالكترونية.

يعد تطوير الخدمة العمومية وزيادة جودتها من القضايا التي تتصدر انشغالات الحكومة الالكترونية، وذلك للتصدي لظاهرة عدم رضا المستفيد من الخدمات العمومية المقدمة له، وسعيا منها لاستعادة ثقة المستفيدين في حكومتهم، فعمدت مختلف الحكومات إلى تحويل مختلف الخدمات التقليدية إلى خدمات الكترونية.

والجزائر كغيرها من الدول بادرت إلى تبني مشروع الحكومة الالكترونية، فعملت على رقمنة مختلف خدماتها، من أجل القضاء على الإجراءات المعقدة والبيروقراطية، وزيادة من جودة هذه الخدمات.

الإشكالية: من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

في ظل توجه الجزائر نحو الحكومة الالكترونية، ما هو واقع الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر، وما هو وزنها مقارنة بالإنجازات العالمية ؟  
وللإجابة على هذا السؤال ارتأينا تقسيم البحث إلى المحاور التالية:

1. الاطار المفاهيمي للخدمات الالكترونية
2. الخدمات الالكترونية في الجزائر: نماذج قطاعية
3. مؤشر الخدمات الالكترونية في الجزائر في ظل الانجازات العالمية

**فرضيات البحث:** من أجل معالجة إشكالية الدراسة تم وضع الفرضيتين التاليتين:

- تعمل الجزائر جاهدة من أجل اللحاق بالدول المتقدمة في مجال تعميم الخدمات الالكترونية.

- تعرف الخدمات الالكترونية في الجزائر انتعاشا في السنوات الأخيرة.

**أهمية البحث:** تكمن أهمية البحث في كونه محاولة أكاديمية لإلقاء الضوء على واقع التحول نحو الخدمات الالكترونية في الجزائر، باعتبارها الطريق نحو إرساء الحكومة الالكترونية، ومقارنتها بمختلف الانجازات العالمية.

**أهداف البحث:** يهدف البحث إلى تحقيق عدة أهداف، نذكر منها:

- التعرف على مراحل إنتاج الخدمة الالكترونية، والتي يتم العمل بها عند التحول من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الالكترونية؛
- التعرف على واقع إرساء الخدمات الالكترونية في مختلف الوزارات الجزائرية؛
- معرفة ترتيب الجزائر وفق مؤشر الخدمات الالكترونية مقارنة بالترتيب العالمي؛

## 1. الأطار المفاهيمي للخدمات الالكترونية:

### 1.2. تعريف الخدمات الالكترونية: (e-services)

هناك تعريفات عديدة للخدمات الالكترونية، نذكر منها:

عرفت الخدمات الالكترونية بأنها: "تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الالكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها". (بوراس و بوعشة، 2017، صفحة 57)

كما عرفت أنها "تلك الخدمات التفاعلية التي يتم تقديمها الكترونيا باستخدام الاتصالات المتقدمة، وتقنيات الوسائط المتعددة" (بن سماعيل و بن غديري، 2018، صفحة 5) عرفت الخدمة الالكترونية في القوانين الفرنسية بأنها: "كل نظام للمعلومات يسمح للمدارين عن طريق الكتروني بالقيام بالشكليات والإجراءات الإدارية". (حديد و كريبط، 2017، صفحة 125)

من خلال التعاريف السابقة يمكن اعتبار الخدمات الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية، التي تتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب، يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي بين طالب الخدمة والآلة.

1.2. دواعي التحول نحو الخدمات الإلكترونية: هناك العديد من الأسباب التي فرضت ضرورة رقمنة الخدمات، نذكر منها:

- تردي مستوى الخدمات المقدمة، وتعقيد إجراءاتها وسيطرة الروتين والجمود عليها؛
- ضرورة مواكبة التطورات الحاصلة في العالم، خصوصاً في مجال التطورات التكنولوجية؛
- حاجة الحكومة إلى مزيد من الثقة بينها وبين المستفيدين من خدماتها، وإضفاء الشفافية عليها؛

• تنامي الوعي لدى المواطنين، ومطالبتهم بالوصول إلى المعلومات والخدمات بسرعة؛

• الحاجة إلى خفض تكاليف أداء القطاع الحكومي؛ (زان، 2018، صفحة 54)

3.2. مراحل تطور الخدمات الإلكترونية:

**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.

**المرحلة الثانية: خدمات المعلومات المعززة** في هذه المرحلة، تقدم المواقع الإلكترونية الحكومية الاتصال الإلكتروني أحادياً وثنائياً الاتجاه بين الحكومة والمواطن، مثل النماذج القابلة للتنزيل من أجل الخدمات والطلبات الحكومية، وتكون بلغات متعددة (united nations, 2014, p. 195).

195)

**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؛

#### 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، ويكون لهم دور في صنع القرار. (united nations, 2012, pp. 123-124).

#### 4.2. مزايا الخدمات الالكترونية:تتميز الخدمات الالكترونية ب الخصائص التالية:

- تقليل الضغط على شبابيك الخدمة وسرعة تقديم الخدمات للمواطنين؛
- تسهيل عملية إنجاز المعاملات وتبسيط الإجراءات؛
- استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من قدرة المؤسسات العمومية على تقديم الخدمات بشكل بسيطوسهل؛
- تحقيق العدالة والشفافية في الحصول على الخدمة؛
- الوصول إلى المناطق الريفية والنائية، وتقديم مختلف الخدمات لهم، دون تكبد عناء السفر والتكاليف المالية ؛
- التخفيف من البيروقراطية والروتين؛(هني و دخان، 2018، الصفحات 550-551)

#### 5.2.سلبيات الخدمات الالكترونية:

بالرغم من المزايا الكثيرة التي تختص بها الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، إلا أن ذلك قد ينجم عنه بعض السلبيات، نذكر منها :

- عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية، بسبب افتقار التفاعل الشخصي بينه وبين مقدمي الخدمة؛
  - التباين في الرغبات بين المواطنين الذين يطلبون نفس الخدمة ؛
  - الأمية التكنولوجية والتي تؤدي بالعديد من المواطنين لعدم تلقي الخدمة بشكلها الالكتروني؛
- (غريسي و شريف، 2013، الصفحات 96-97)

## 2. الخدمات الالكترونية في الجزائر : نماذج قطاعية:

لقد شهدت السنوات الأخيرة وتيرة سريعة لتطوير الخدمات، خاصة تلك التي لها علاقة مباشرة مع المواطن، تجسدت في استصدار ترسانة من القوانين الجديدة، من أجل مواكبة التطور التكنولوجي في العالم وبهدف الاستغلال الأمثل للآليات الالكترونية الحديثة، وقد قامت عدة قطاعات جزائرية برقمنة خدماتها التقليدية الروتينية، وذلك لتبسيط مختلف الإجراءات، ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية، وفيما يلي بعض هذه الخدمات حسب القطاعات:

### 1.3. الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف وزارة العدل: و نذكر منها:

- الإطلاع على منطوق الأحكام أو القرارات الخاصة بكم عبر نافذة: "مآل قضيتك"؛
- استخراج صحيفة السوابق القضائية (رقم 03) عن طريق الانترنت؛
- استخراج شهادة النسبية الجزائرية عن طريق الانترنت؛
- سحب المحامين النسخ العادية للأحكام والقرارات والأوامر والمحرمات القضائية الكترونيا؛
- التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية الموجودة على مستوى الممثلات الدبلوماسية والقنصلية، لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج؛
- خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية عبر الانترنت؛
- البطاقة المهنية البيومترية لقطاع العدالة؛(وزارة العدل الجزائرية، 2020)

• توجيه الاستدعاءات والإخبارات للخصوم الكترونياً، عوض إرسالها بالطرق التقليدية والتي غالباً ما يصل الاستدعاء خارج الأجل الممنوحة؛

• تقديم الطعون الجزائية أو المدنية أمام المجلس القضائي؛ (بلواضح و الذهبي، 2020، الصفحات 146-147)

2.3. الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية: نذكر:

• خدمة طلب بطاقة التعريف البيومترية وكذا متابعتها إلى غاية استلامها؛

• طلب جواز السفر البيومتري؛

• طلب شهادة الميلاد S12؛

• طلب شهادة الكفاءة لرخصة السياقة؛

• التعرف على مختلف الإجراءات التي يجب القيام بها من أجل الحصول على خدمة معينة

عن طريق تطبيق إجراءاتي؛ (وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، 2020)

3.3. الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

والتكنولوجيات والرقمنة: نذكر منها:

• البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية:

و هو موقع متخصص في الصفقات العمومية، فهي فضاء واسع لجميع المتعاملين

العموميون في مجال الصفقات العمومية، ولكل المهتمين بها، والتي تهدف إلى السماح بنشر

ومبادلة الوثائق والمعلومات المتعلقة بالصفقات العمومية، وكذلك إبرامها بطريقة

الالكترونية. (ودان و مركان، 2015، صفحة 111)

• بوابة المواطن: حيث قامت الوزارة بإنشاء هذه البوابة سنة 2011، وهي تخضع للتحديث منذ

2017 من أجل:

- إدراج التّقنيات الجديدة البارزة التي تسمح تحسين الصورة المرئية للبوابة ؛
- يقتضي ظهور الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية...الخ ونجاحها البارز لدى المواطنين تكيف المحتوى مع هذه المحطات الجديدة ؛
- تتطلب الاحتياجات المتغيرة للمتعاملين مع البوابة إعادة النظر في التصميم من خلال تركيزه على المواطن؛

بالإضافة إلى مختلف الخدمات الالكترونية المقدمة في اطار بريد الجزائر: نذكر منها: خدمة الاطلاع على الرصيد عبر الانترنت، خدمة طلب نماذج من الصكوك البريدية، خدمة الحصول على كشف العمليات المصرفية، خدمة طلب بطاقة الائتمان الذهبية وما توفره من خصائص: سحب، إطلاع...، خدمة تسديد فواتير الغاز والكهرباء والهاتف عبر الانترنت، خدمة تفعيل الرسائل القصيرة للاعلام، والتي تصل على الهاتف في حالة القيام بأي عملية على الحساب البريدي؛ (سدي و برادي، 2019، صفحة 182)

#### 4.3. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

عملت الوزارة على تطوير وتحويل مختلف خدماتها باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، ومن بين الخدمات الالكترونية التي أطلقتها الوزارة نذكر:

- التعليم عن بعد ؛
- التسجيلات الجامعية لحاملي البكالوريا الجدد ( ملأ بطاقة الرغبات الكترونيا، ومن ثم الاطلاع على النتائج، وكذا القيام بالطعن الكترونيا )؛
- التسجيلات الخاصة بالماستر أو الدكتوراه عبر مواقع الكترونية خاصة بها ؛
- الاعلان عن فتح المسابقات في قطاع التعليم العالي الكترونيا، ونشر نتائجها؛
- الحصول على المراجع من مقالات عبر البوابة الجزائرية للمجلات العلمية، أو أطروحات عبر البوابة الوطنية للاشعار عن الأطروحات..؛



• الإعلان عن مختلف المنح الوطنية والعالمية على موقع الوزارة، مع إمكانية التسجيل عن بعد؛ (وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، 2020)

### 5.3. الخدمات الالكترونية بوزارة العمل، التشغيل والضمان الاجتماعي: نذكر منها:

- بطاقة الشفاء والتي بدأ العمل بها منذ 2007؛
- التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي؛
- الدفع الالكتروني لاشتراكات الضمان الاجتماعي، دون عناء السفر، ودون أي وثيقة، بل باستخدام البطاقة البنكية فقط؛

• بوابة الهناء: والتي تسمح للمؤمن اجتماعيا بالحصول على حساب خاص يحوي مختلف المعلومات المتعلقة بالأداءات التي يوفرها الصندوق، كما يسمح بمتابعة معالجة ملفاته الخاصة بطلب الأداءات؛ (بوزيان رحمانى، 2018)

### 4. مؤشر الخدمات الالكترونية في الجزائر في ظل الانجازات العالمية:

يعتبر مؤشر الخدمات الالكترونية أحد مكونات مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية الصادر عن الأمم المتحدة، والذي يقيس مدى تطور الخدمات الالكترونية من حيث الوفرة، الجودة، تنوع القنوات ومدى استخدام الجمهور لها. (حططاش، 2017، صفحة 80)

#### 1.4. تطور مؤشر الخدمات الالكترونية في الجزائر للفترة 2014-2018:

تعتبر الجزائر من بين الدول الأعضاء في الأمم المتحدة والتي شملتها مختلف التقارير الصادرة عن هذه الهيئة في مجال الحكومة الالكترونية، وفيما يلي قيم مؤشر الخدمات الالكترونية للفترة 2014-2018:

الجدول رقم 01: مؤشر الخدمات الالكترونية في الفترة 2014-2018

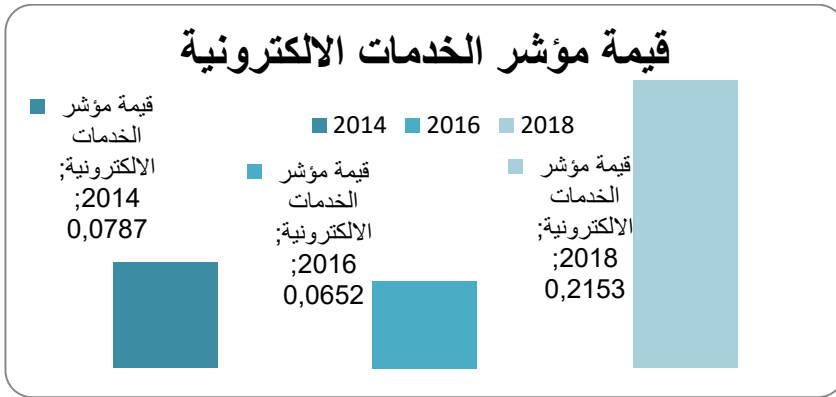
السنوات	قيمة المؤشر	المتوسط العالمي للمؤشر
2014	0.0787	0.39
2016	0.0652	0.46
2018	0.2153	0.57

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على: (united nations, 2014, p. 199)

(united nations, 2016, p. 154) , (united nations, 2018, p. 228)

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مؤشر الخدمات الالكترونية في الجزائر منخفضة جدا مقارنة بالمتوسط العالمي، حيث نجد مثلا قيمة المؤشر في 2014 تساوي 0.0787، وهي اقل بحوالي 5 مرات عن المتوسط العالمي، وهذا يدل على أن الجزائر لا تبذل الجهد الكافي لمسايرة التقدم التكنولوجي وللحاق بركب الدول الأخرى، ولتوضيح أكثر نقوم بتمثيل الجدول على شكل أعمدة بيانية:

الشكل رقم 01 : مؤشر الخدمات الالكترونية في الجزائر في الفترة 2014-2018



المصدر: من اعداد الباحثان انطلاقا من الجدول رقم 01.

من خلال الشكل رقم 01 نلاحظ أن مؤشر الخدمات الالكترونية في الجزائر لسنة 2014 ذو القيمة 0.0787 منخفض جدا، وفي سنة 2016 عرف تراجعاً بقيمة 0.0135 مقارنة ب

- 2014، أما في سنة 2018 فتضاعفت قيمة المؤشر أكثر من 3 مرات مقارنة ب 2016
- لتصل إلى 0.2153، ولعل أهم أسباب تدني مؤشر الخدمات الالكترونية في الجزائر ما يلي:
- عدم اكتمال البنية التحتية التقنية الالكترونية في الجزائر، فبعض المناطق لا تزال تعاني عزلة الكترونية لعدم توفرها هلى شبكات الانترنت و الاتصالات؛
  - تخوف الأفراد من الخدمات الالكترونية بصفة عامة، باعتبارها تقنية جديدة قد تمس أمنهم و خصوصيتهم؛
  - نقص الترويج و الاشهار للخدمات الالكترونية، و بالتالي عدم دراية الأفراد بتوفر هذا النوع من الخدمات، و بالتالي عدم استغلالها؛
  - الأمية الالكترونية أو بالأحرى المستويات المتفاوتة للأفراد فيما يخص تقنيات المعلومات و الاتصالات، إذ أن عدم اتقان الأفراد التعامل مع التقنية يؤدي إلى عدم العمل بها؛
  - نقص الجدية من طرف القائمين على أتمتة الخدمات العمومية في الجزائر، حيث نجد بعض الوزارات و الهيئات الحكومية لا تمتلك مواقع الكترونية، و ان امتلكت موقعا نجده لا يتيح الوصول إلى الخدمات المقدمة من طرفها الكترونيا؛
- و لمعرفة ترتيب الجزائر حسب مؤشر الخدمات الالكترونية لسنة 2018 عالميا و عربيا نعرض الجدول التالي:

الجدول رقم 02: ترتيب الجزائر عربيا و عالميا حسب مؤشر الخدمات الالكترونية سنة 2018

المرتبة عالميا (من بين 193 دولة)	المرتبة عربيا (من بين 22 دولة)	قيمة مؤشر الخدمات الالكترونية
170	15	

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على: (united nations, 2018, pp. 228-232)

من خلال الجدول رقم 02 نلاحظ أن:

• احتلت الجزائر المرتبة 170 عالميا، مسبوقه ب 169 دولة، و هي مرتبة جد متأخرة نظرا للوسائل المسخرة من طرف السلطات من أجل تطوير هذا النوع من الخدمات، متنوعة فقط بتلك الدول التي تعاني ثورات داخلية على غرار ليبيا و اليمن، و هذا يدل على ان الجزائر أمام تحديات كبيرة للوصول إلى مصاف الدول المتقدمة في مجال الخدمات الالكترونية؛ احتلت الجزائر المرتبة 15 عربيا، وهي مرتبة غير مرضية ، في حين تصدرت كل من الإمارات عمان و تونس الدول العربية،مما يلزمها بذل المزيد من الجهود للحاق بالدول العربية الأخرى؛

#### 2.4. البلدان الرائدة في مؤشر الخدمات الالكترونية في سنة 2018:

يشمل التقرير الذي تصدره الأمم المتحدة، والذي يحتوي على مؤشر الخدمات الالكترونية لكل الدول الأعضاء فيها (193 دولة)، وفيما يلي الدول 10 الأولى حسب تقرير 2018:

الجدول رقم 03: البلدان الرائدة حسب مؤشر الخدمات الالكترونية لسنة 2018

المرتبة عالميا	البلد	قيمة المؤشر
01	الدنمارك	1
02	سنغافورة	0.9861
03	فرنسا	0.9792
03	كوريا	0.9792
03	المملكة المتحدة	0.9792
06	استراليا	0.9722
07	فنلندا	0.9653
08	نيوزيلاندا	0.9514
08	اليابان	0.9514
10	السويد	0.9444

المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على: (united nations, 2018, pp. 228-232)

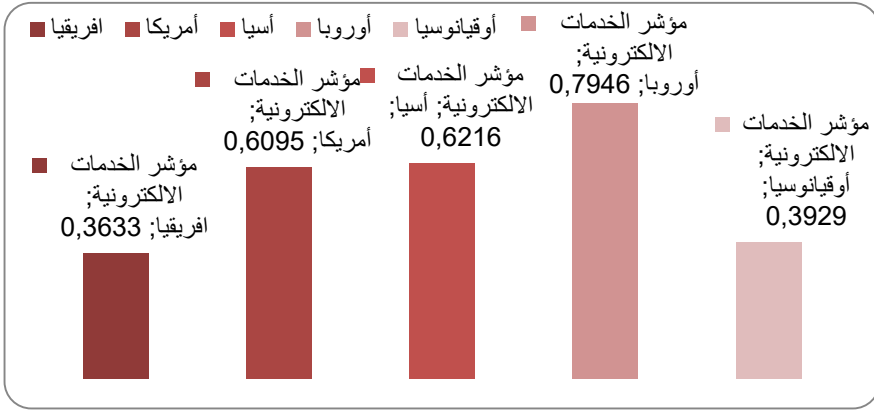
من خلال الجدول رقم 03 تلاحظ أن:

- تحصلت الدول 10 الرائدة في مجال الخدمات الالكترونية على قيم مرتفعة جدا في قيمة مؤشر الخدمات الالكترونية، لتصل إلى أعلى مستوى وهي القيمة 1 كالدنمارك، تليها كل من سنغافورة ، كوريا و المملكة المتحدة ب 0.9792، ثم استراليا ب 0.9722، فنلندا ب 0.9653، لتحل كل من نيوزيلندا و اليابان المركز الثامن ب 0.9514، ثم السويد ب 0.9444، و هي قيم مرتفعة جدا ، كلها قاربت القيمي القصوى (1)، و لعل أهم الأسباب التي أدت لتربع هذه الدول على قائمة مؤشر الخدمات الالكترونية نجد حزمها و جدتها في التعامل مع التكنولوجيا، فالدنمارك مثلا أعدت استراتيجية رقمية للفترة 2016-2020 و التي تنص على إلزام المواطنين قانونا باستخدام الخدمات العمومية الالكترونية عبر البوابة الالكترونية المخصصة لذلك؛
- تصدرت الدول الأوروبية قائمة الدول الرائدة في مجال الخدمات الالكترونية ، حيث نجد من بين الدول 10 الرائدة حسب مؤشر الخدمات الالكترونية 5 دول أوروبا و هي الدنمارك، فرنسا، المملكة المتحدة،فنلندا و السويد، و 3 دول آسيوية و هي سنغافورة، كوريا و اليابان، و دولتين من أوقيانوسيا و هما نيوزيلندا و استراليا، في حين لا وجود لأي دولة افريقية أو أمريكية.
- لاتزال الجزائر بعيدة كل البعد عن مصاف الدول الناجحة في مجال الخدمات الالكترونية، فقيمة المؤشر التي حصلت عليها الجزائر في سنة 2018 (0.2153) خير دليل على ذلك؛

### 3.4. مؤشر الخدمات الالكترونية حسب المجموعات الاقليمية:

فيما يلي سيتم عرض قيم مؤشر الخدمات الالكترونية حسب المجموعات الاقليمية لسنة 2018، علما أن المتوسط العالمي لهذه السنة هو 0.5691.

الشكل رقم 02: مؤشر الخدمات الالكترونية حسب المجموعات لسنة 2018



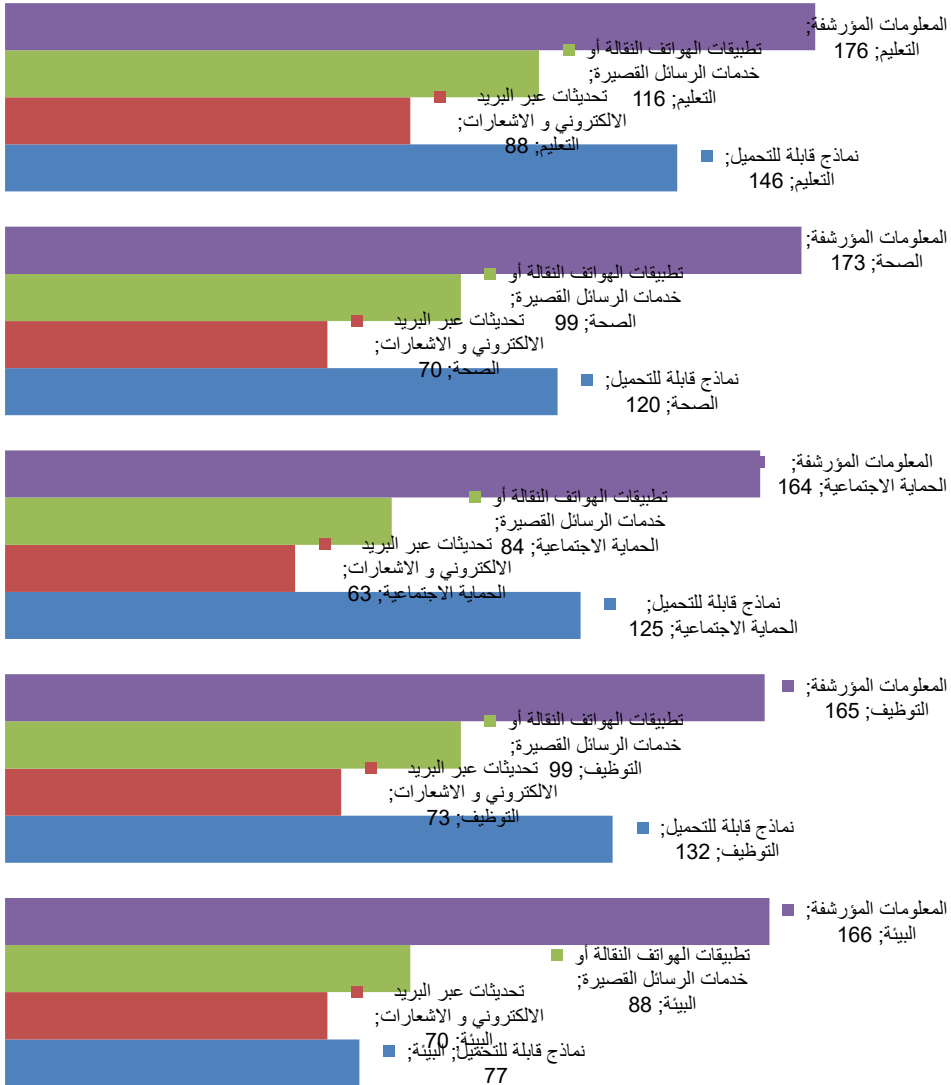
المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على (united nations, 2018، صفحة 233) من خلال الشكل رقم 02 نلاحظ أنه:

- يوجد تباين في قيم مؤشر الخدمات الالكترونية من منطقة إلى أخرى، فنجد أن الدول الأوروبية تهيمن على الريادة في مجال الخدمات الالكترونية، فهي ترتفع عن المتوسط العالمي (0.5691)، وهذا باعتبارها مصدر التقدم والاختراعات التكنولوجية، تليها الدول الآسيوية، ثم الدول الأمريكية، فدول أوقيانوسيا، وفي الأخير الدول الإفريقية ؛
- تتبع الدول الإفريقية في ذيل الترتيب بقيمة 0.3633 وهي أدنى من المتوسط العالم، وهذا باعتبار أن أغلب الدول الإفريقية تستورد التكنولوجيا من الدول الأوروبية ، وبالتالي سيكلفها تحويل خدماتها التقليدية إلى خدمات الكترونية الكثير من الأموال، كما ان أغلب الدول الإفريقية تعتبر مستعمرات سابقة لدول أوروبية عملت على استنزاف ثرواتها و خيراتها، مما جعلها غير قادرة على انتاج التكنولوجيا أو شرائها؛

#### 4.4. أنواع الخدمات الالكترونية المقدمة عالميا حسب القطاع لسنة 2018 :

هناك العديد من الخدمات الالكترونية التي تقدمها مختلف الدول لمواطنيها، وفيما يلي بعض هذه الخدمات الالكترونية في بعض القطاعات الهامة :

## الشكل رقم 03: الخدمات الإلكترونية لسنة 2018 حسب القطاع



Source: (united nations, 2018, p. 101)

من خلال الشكل رقم 03 نلاحظ أن :

- تقوم أغلب الدول بعرض المعلومات المؤرشفة في أغلب قطاعاتها، فنجد مثلا في قطاع التعليم 176 دولة تقوم بعرض هذه المعلومات، و173 دولة في قطاع الصحة، و164 دولة في قطاع الحماية الاجتماعية، و165 دولة في قطاع التوظيف، و166 دولة في قطاع البيئة، و ذلك نظرا للدور الكبير لهذا النوع من الخدمات باعتباره الحجر الأساس لباقي الخدمات الأخرى؛
- بالنسبة لتطبيقات الهواتف النقالة، والنماذج القابلة للتحميل فإنه يوجد عدد معتبر من الدول التي تقوم بعرضهم الكترونيا في مختلف قطاعاتها، حيث يسهل توفير هذا النوع من التطبيقات و الخدمات الكترونيا على الأفراد الحصول عليها دون تحمل عناء التنقل لمختلف الإدارات للحصول عليها؛
- بالنسبة لخدمة التحديثات عبر البريد الالكتروني والاشعارات، تعتبر الأقل من حيث عدد الدول التي تقوم بتوفير هذه الخدمة في مختلف قطاعاتها، فنجد مثلا 70 دولة فقط من مجموع 193 دولة تقوم بعرض هذه الخدمة في قطاع البيئة.

## 5. الخاتمة:

من خلال ما تم عرضه تم التوصل إلى أن الجزائر تعمل على غرار باقي الدول على اعتماد خدمات الكترونية بدل الخدمات التقليدية، لكنها لا تزال بعيدة عنهم، لذا عليها بذل جهود أكثر، و هذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى نسبيا، باعتبار أن الجزائر تقع في ذيل الترتيب العالمي و العربي، كما أنه من خلال دراسة تطور قيم مؤشر الخدمات الالكترونية في الجزائر خلال الفترة 2014-2018 لاحظنا تطورا في هذا المؤشر لسنة 2018 و الذي تضاعف أكثر من 3 مرات مقارنة بسنة 2016، و هو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.



**النتائج:**

من خلال الورقة البحثية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- التحول من الخدمات بشكلها التقليدي إلى شكلها الالكتروني ليس بالأمر الهين، وإنما يحتاج إلى عدة مراحل وتحولات؛
- أغلب الوزارات الجزائرية تعمل على توفير مختلف خدماتها الكترونيا ؛
- بالرغم من الجهود التي تبذلها الجزائر في سبيل رقمنة خدماتها إلا أنها لا تزال غير كافية، مقارنة بحجم الخدمات ككل؛
- وصلت دول عديدة إلى المستوى الأعلى في مؤشر الخدمات الالكترونية، في حين احتلت الجزائر خاصة والدول الافريقية عامة المراتب الأخيرة لهذا المؤشر؛
- التحول إلى الخدمات الالكترونية يمهد الطريق لإرساء الحكومة الالكترونية؛

**التوصيات:**

- على السلطات الجزائرية العمل على استكمال البنى التحتية للخدمات الالكترونية عبر كل اقليمها من وسائل اتصالات و شبكات انترنت، والعمل على زيادة جودتها و تخفيض تكلفتها؛
- إنشاء مواقع الكترونية لمختلف الوزارات و الهيئات العمومية والعمل على إدراج مختلف الخدمات التي تقدمها هذه الهيئات بصورة الكترونية؛
- تحفيز الأفراد و دفعهم لطلب الخدمات العمومية الكترونيا، و ذلك من خلال الترويج و الاشهار لهذه الخدمات، و إلزامهم فيما يخص بعضها، مثلما حدث بالنسبة لبطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتريين والذي أصبح التعامل بهما أمر مفروض على الجميع؛

- تكاتف مختلف الوزارات والتعاون فيما بينها لإنجاح عملية التحول نحو الخدمات الالكترونية؛
- الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة في مجال الخدمات الالكترونية، من خلال دراسة جدية لمختلف المجهودات التي تبذلها والتي تجعلها تتربع على الريادة، ومحاولة ابرام شراكات معها؛

## 6. قائمة المراجع:

1. united nations. (2012). , *e-government for the people*. new york: united nations.
2. united nations. (2014). , *e-government for the future we want*. new york: united nations.
3. united nations. (2016). . *e-government in support of sustainable development*. new york.
4. united nations. (2018). , *gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. new york.
5. بلواضح ،& ،.الذهبي ،خ ، (2020). (جانفي). الخدمات الالكترونية المتاحة في مجال عصرنة العدالة الجزائرية. مجلة الدراسات القانونية و السياسية. 136-151، 6(1) ،
6. بن سماعيل ،ح& ،.بن غديري ،ح ، (2018). مارس. (دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية دراسة حالة وحدة البريد اللوائية بسكرة . مجلة أبحاث اقتصادية. 1-18، 10(3) ،
7. بوراس ،ن& ،.بوعشة ،م ، (2017). جوان. (تحسين الخدمات الالكترونية بالاعتماد على معايير الجودة. مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية. 55-74، 8(2) ،
8. بوزيان رحمانى ،ج ، (2018). مارس. (تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر. مجلة الاقتصاد الجديد. 97-112، 9(1) ،
9. بوكماش ،م& ،.كلاش ،خ ، (2018). جوان. (إصلاح الخدمة العمومية في وزارة التربية و التعليم-فعالية البوابة الالكترونية لوزارة التربية و التعليم الجزائرية .مجلة أبحاث قانونية و سياسية. 67-82، 6) ،

10. حديد ن، & كريبط ح. (2017). الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية. *مجلة المؤسسة*. 6(6), 118-136.
11. حططاش ع. (2017). دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير، سطيف: جامعة سطيف.
12. زان م، (2018). أكتوبر. (دور الحكومة الالكترونية في عصرنة المرافق العمومية و تجويد خدماتها نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الالكترونية: الانجازات و التحديات. *مجلة البحوث السياسية و الإدارية*. 7(1), 51-63.
13. سدي ع، & برادي أ، (2019). جويلية. (دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري. *مجلة افاق علمية*. 11(3), pp. 170-186.
14. غريسي ع، & ا. شريف م، (2013). ديسمبر. (دور الإدارة الالكترونية في ترشيد و تحسين الخدمة العمومية. *المجلة الجزائرية للمالية العامة*. 3(1), 79-111.
15. نوي ب ط ح، بودوشن بي، & غربي بي. س. (2018). جوان. (دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية الحكومة الذكية في الإمارات المتحدة نمودجا. *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة*. 3(5), 130-147.
16. هني ع، & دخان ن. ا. (2018). الحكومة الالكترونية و الخدمة العمومية في الجزائر: بين التحديات و الرهانات. *مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية*-542، 8(1)، 570.
17. ودان ب، & ا. مركان م، ا. (2015). سبتمبر. (البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الالكترونية، *مجلة المالية و الأسواق*، 2(2), pp. 95-120.
18. وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة. (2020). *الحكومة الالكترونية*. Retrieved 01 10, 2020, from <https://www.mpttn.gov.dz/ar>

19. وزارة التعليم العالي و البحث العلمي (2020). Retrieved from جانفي 5, 2020, الصفحة الرسمية لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي : <https://www.mesrs.dz/accueil>
20. وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية. (2020). خدمات عبر الانترنت . Retrieved from جانفي 12, 2020, الصفحة الرئيسية لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية: <http://www.interieur.gov.dz/index.php/fr/>
21. وزارة العدل الجزائرية (2020). جانفي (15) خدمات عن بعد . Retrieved from الموقع الرسمي لوزارة العدل: <https://www.mjjustice.dz/>
22. وزارة العمل ، التشغيل و الضمان الاجتماعي. (2020). خدمات عبر الانترنت . Retrieved from جانفي 20, 2020, الصفحة الرئيسية لوزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي: <https://www.mtess.gov.dz/ar/#/>