



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



الرقمنة في المرافق العامة الإدارية (كآلية لتحسين الخدمة العمومية)

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص: قانون إداري

تحت إشراف الأستاذ:

- شـرـبـي مـرـاد

إعداد الطلبة:

- بوحنيك لقمان.

- براشد مكرم.

- جروني العطافي.

لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
وردة بلجاني	أستاذ مساعد أ	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
شـرـبـي مـرـاد	أستاذ مساعد أ	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
زرقيني راضية	أستاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022م

الرقمنة في المرافق العامة الإدارية (كآلية لتحسين الخدمة العمومية)

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص: قانون إداري

تحت إشراف الأستاذ:

- شـرـبـي مـرـاد

إعداد الطلبة:

- بوحنيك لقمان.

- براشد مكرم.

- جروني العطافي.

لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
وردة بلجاني	أستاذ مساعد أ	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	رئيسا
شـرـبـي مـرـاد	أستاذ مساعد أ	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	مشرفا ومقررا
زرقيني راضية	أستاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ تَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ
بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُقْضَىٰ إِلَيْكَ وَحْيُهُ
وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا }

سورة طه

الآية: (114)

{ نَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ
شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ }

سورة النحل

الآية: (89)

{ يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ
وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا
إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ
خَبِيرٌ }

سورة الحجرات

الآية: (13)

شكر وتقدير

نتقدم
بجـزـيل وخالص الشكر
والتقدير:

إلى الله سبحانه وتعالى الذي أعطانا الصحة
والقوة لإتمام هذا البحث.
إلى أستاذنا الفاضل
(شـرـيـ مراد) على مجهوداته
وثمره أفكاره ونصائحه و توجيهاته
القيمة والمنيرة لهذا العمل العلمي
القيم

و إلى السادة أعضاء اللجنة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة.
ونشكر جميع أساتذتنا بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي .
وكل من كان سندا لنا وشجعنا للوصول إلى هذه المرحلة.
لكم منا فائق التقدير والاحترام.
شكرا جزيلا لكم جميعا.

الطالبة : ..

مكرم.. - .. العطافي.. - .. لقمان..

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين
اهدي ثمرة وحصاد جهدي هذا :

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة ونور الرحمة نبي
العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى أبي العزيز رحمه الله واسكنه فسيح جنانه.

و إلى أُمي الغالية أطال الله في عمرها.

إلى من كانوا معي في السراء والضراء.

إلى إخوتي وأخواتي البنات.

و إلى كل أصدقائي وزملائي الذين قضيت معهم أجمل اللحظات
وبالأخص رفيق دربي طيلة مساري الجامعي أخي العزيز جروني
العطافي.

و إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل.

شكرا جزيلا لكم.

الطالب: - ... بإشاد مكرم...

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على سيدنا محمد
أهدي ثمرة جهدي هذا:

إلى من قال فيهم ربنا واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب
ارحمهما كما ربياني صغيرا:

أمي الغالية وأبي العزيز أدامهما الله لي

و إلى من أشد بهم أزرني إخوتي وأختي

و إلى من كانوا دائما معي في السراء والضراء ،أيوب ،نذير وعماد

إلى من كانوا أنسا لي في دربي وتذوقته معهم أجمل اللحظات
أصدقائي وبالأخص شريكي في المذكرة براشد مكرم

و إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي:

أهدي إليكم جميعا صاد جهدي و ثمرة عملي .

الطالب: - ... جروني العطاوي ...

الإهداء

أهـــــــدي ثمرة جهدي المتواضع
إلى قرة العين، إلى من
جعلت الجنة تحت قدميها ، إلى التي
وهبتني كل شي إلى أغلى إنسان،
أمي الغالية حفظها الله.

إلى الرجل العظيم ، صاحب
الوجه الطيب، إلى الذي أفنى حياته من
اجل تعليمي إلى اعز إنسان، أبي
العزيز حفظه الله .

إلى جدتي حفظها الله وبارك
في عمرها
إلى إخوتي الأعزاء على
قلبي (ليلي، إكرام، محمد عبد المعز،
عادل، فاطمة الزهراء).

إلى اعز الأصدقاء (شرف
الدين، علي، عيسى، صابر، فوضيل، سيف
الدين، أيمن، البرجي، الهواري، سعيد)
إلى كل من ساعدني من
قريب أو بعيد.

الطالب: - ... بوحنيك لقمان ...

قائمة المختصرات والرموز:

أولا : باللغة العربية

ج.ج.ج = الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية

ص ص = صفحة صفحة

ص = صفحة

م = ميلادي

هـ = هجري

ثانيا : باللغة الأجنبية

Op.cit : Opus citatum: opere citato, ouvrage précédemment cité.

P : Page

المقدمة:

مقدمة:

تعتمد العديد من الدول في الوقت الحاضر إلى مواكبة التقدم على الصعيد العالمي وذلك لمواجهة الكثير من التحديات التي فرضها الواقع وتغيرات العصر كما أنه من المتعارف عليه أن القطاع العام في حاجة ماسة إلى عمليات التحسين المستمرة في مجال تقديم الخدمات والسعي لتحقيق التقدم في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات بما فيها تكنولوجيا المعلومات.

ومنه فإن الاهتمام بالرقمنة والإدارة الإلكترونية في العصر الحالي أصبح أحد أبرز أهداف الحكومة لدى قامت بالعديد من الجهود من أجل تجسيدها لمواكبة العصر وتحقيق النجاح في شتى القطاعات المختلفة.

1 أهمية الدراسة : يعد موضوع الرقمنة من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة بسبب التطور التكنولوجي الذي شهده العالم، والانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الحديث الذي يسهل عملية تقديم الخدمة للمواطن دون بدل جهد يضاف إلى ذلك التعرف على مدى تطبيق بلدية (المغير) للرقمنة وذلك من خلال الجانب الميداني لدارستنا .

2 . أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

أ - التعرف على ماهية الرقمنة طريقها المختلفة والدور الذي تلعبه عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى البلدية.

ب - التعرف على جهود السلطات الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية.

ج - التعرف على أهم معوقات وتحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي، ومدى فعاليتها في إنجاح أعمال المؤسسة العمومية، من خلال جودة الخدمات العمومية.

ج - تقييم تجربة الرقمنة داخل البلدية.

3 . إشكالية الدراسة: إن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أي التوجه الرقمي في الإدارة لتسهيل تقديم الخدمة وتقريب المواطن من الإدارة أدى بالجماعات

المحلية بالاهتمام بهذا الموضوع و السعي إلى تجسيده وعليه نطرح الإشكال التالي: إلى أي مدى أثبتت الرقمنة فعاليتها ونجا عنها في تحسين الخدمات العمومية لبلدية المغير؟

أ. الأسئلة الفرعية:

١. ما مدى تأثير البرامج التكوينية الخاصة بالرقمنة التي تقدمها الإدارة المحلية للموظف؟

٢. هل استخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزية الموظف؟

٣. هل المواطن راضي عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة؟

ب. فرضيات الدراسة: لقد قمنا بوضع الفرضيات كإجابات أولية على التساؤلات لتكون منطلقا لدارستنا وكانت كما يلي:

١. الفرضية الرئيسية:

. تكتسي الرقمنة دور مهم في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية المغير.

٢. الفرضيات الفرعية:

(١.٢) - هناك فعالية للبرامج التكوينية الخاصة بالرقمنة التي تقدمها الإدارة المحلية للموظف.

(٢.٢) - استخدام الرقمنة حقق الرضا الوظيفي وزاد من حافزته الموظف.

(٢.٣) - يوجد رضا لدى المواطن عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة في بلدية المغير.

ج. حدود الزمنية و المكانية لدراسة: شملت حدود الدراسة بلدية المغير ولاية المغير، أما حدود الزمنية فكانت من 06-10 ماي 2023.

د. الحدود العلمية نموذج الدراسة: تضمن نموذج الدراسة على متغيرين وهما: المتغير المستقل والمتمثل في الرقمنة أما المتغير التابع فهو جودة الخدمات العمومية.

4 . **منهج الدراسة:** يعتبر المنهج الطريق الذي يتبعه الباحث للكشف عن الحقائق بواسطة مجموعة من القواعد العمومية التي ترتبط بالبيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج وفي دارستنا اتبعنا المناهج التالية:

أ . **المنهج الوصفي التحليلي:** يعد هذا المنهج من المناهج المتبعة في دراسة الظواهر الإنسانية وطريقة تحليلها وتفسيرها بشكل علمي ومنظم من أجل الوصول إلى حلول لظاهرة اجتماعية وقد استعملنا هذا المنهج في دارستنا لمعرفة الرقمنة داخل البلدية والعلاقة بينها وبين جودة الخدمة العمومية ورضى المواطن بها.

ب. **منهج دراسة حالة:** هذا المنهج يركز على دراسة الوحدة كجزء من الكل من خلال جمع البيانات و المعلومات المتعلقة بوحدة معينة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو تنظيما إداريا، ودارستنا لرقمنة الخدمة العمومية في بلدية (المغير) إلا نموذجا على ذلك واختيارنا للبلدية كوحدة لتحليل.

ج . **المنهج الإحصائي:** لقد اعتمدنا في دارستنا على هذا المنهج الذي فهو يركز على تجميع الظواهر و الوقائع عددية ثابتة تمكن من التكهن بالمستقبل وهو يعتمد على الجداول و البيانات وعرضها وتحليلها رياضيا، وهذا ما نصبو إليه من خلال وجود العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية.

5 . **مصطلحات البحث:**

أ . **التعريف الإجرائي للرقمنة:** هي عملية تحويل مصادر المعلومات والوثائق مهما كان نوعها من الشكل الورقي إلى شكل رقمي بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي و يقوم بها موظف بلدية بواسطة أجهزة الإعلام الآلي المخصصة لاستخراج الوثائق أو تسجيل معلومات، وتقاس بواسطة الاستبيان المعد لذلك.

ب . **التعريف الإجرائي لجودة الخدمات العمومية:** هي رضا المواطن عن الخدمة التي تقدمها مصالح البلدية باستخدام الرقمنة وتقاس عن طريق الاستبيان المعد لذلك .

6 . أسباب اختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب تدفعنا إلى اختيار الموضوع منها :

أ . الأسباب الذاتية : الاهتمام الشخصي بدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية باعتبارها موضوع عصر السرعة والمعلوماتية الذي يهتم به الفرد والمجتمع و كذلك تقديم نظرة عامة عن الرقمنة داخل بلدية المغير .

ب . أسباب العلمية: إن الاهتمام المتزايد بهذا الموضوع خاصة في السنوات الأخيرة جعل العديد من المؤسسات العمومية تسعى لتحسين هذا المطلب و أصبح موضوع الرقمنة كقيمة عملية على المستوى الأكاديمي، وتطوره المستمر يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة موضوعه.

7 . الدراسات السابقة :

تستمد أي دراسة مشروعيتها المعرفية والمنهجية من مجموعة من الدراسات والبحوث التي تلقى، فالبحوث السابقة هي إلهام لا غنى عنها، بالنسبة للباحث فكل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث التي سبقت لذلك لبد من استعراض أهم الدراسات السابقة:

1-7 الدراسة الأولى: لطالب (حمزة بوتمانى) حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي (دراسة حالة بريد الجزائر بولاية مسيلة مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير سنة 2020-2021 واشكالية موضوعه هي ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي بولاية المسيلة؟ وقد وضع مجموعة من الفرضيات وتمثلت في أنه يوجد استخدام جيد للرقمنة الذي يمثل التوجه الأبرز للإدارة العمومية في المرفق العمومي بالمسيلة، والفرضية الثانية أن الرقمنة تؤثر على جودة الخدمات في المرفق العمومي متمثلا بالإدارة العمومية بولاية المسيلة، وكان الهدف من دراسته هو الوقوف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات على المستوى المرفق العمومي، وكذلك نفت النظر إلى هذه المواضيع الهامة المتعلقة بالاقتصاد

الرقمنة؟ ثم فرضية ثالثة هل المواطن راضي عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة؟ وكان الهدف من دراستها هو توضيح أثر رقمنة على مرفق العمومي من خلال أدوات متمثلة في عملية الاستبيان على موظفي ومواطني بلدية انقوسة ولاية ورقلة، وتوصلت في نهاية الدراسة إلى أن رقمنة تؤثر بشكل إيجابي على مستوى عملي للموظفين وتحقق رضى تام للمواطنين.

8 . صعوبات الدراسة:

- إن أي بحث علمي لا يخلو من صعوبات تواجهه وتعيق مساره نذكر منها:
- صعوبة التعامل مع المواقع والمكتبات الإلكترونية في عملية تحميل الكتب.
- فيما يخص الجانب الميداني بعض رؤساء المصالح يرفضون تقديم المعلومات.
- عدم فهم أسئلة الاستبيان خاصة من طرف المواطنين بسبب المستوى التعليمي .
- محاولة إجراء مقابلة مع رئيس المجلس الشعبي البلدي لكن لم نتمكن من ذلك.

9 . خطة البحث: لمعالجة الإشكالية و التساؤلات الفرعية للبحث وكذا التحقق من صحة الفرضيات، جاءت هيكلية دارستنا على النحو التالي:

تطرقنا في الفصل الأول ماهية رقمنة المرافق العامة في الجزائر ،وقسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث فالأول مفهوم الرقمنة والمبحث الثاني حول آليات وتشريعات رقمنة الإدارة العامة في الجزائر، أما فيما يخص المبحث الثالث فكان حول معيقات تطبيق رقمنة المرافق العامة في الجزائر وحلولها.،وفصل الثاني فكان حول أثر الرقمنة على جودة المرافق العامة .وقسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث :المبحث الأول مفهوم جودة الخدمات العمومية والمبحث الثاني حول نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في القطاعات العمومية في الجزائر، أما المبحث الثالث فقد كان حول الدراسة الميدانية التي قمنا بها في بلدية المغير ثم خاتمة عامة للبحث تتضمن أهم النتائج المتوصل إليها وبعض التوصيات والمقترحات كأفاق لدارسات مستقبلية في موضوع البحث.

الفصل الأول:
ماهية الرقمنة
في المرافق العامة الإدارية.

تمهيد:

تعتبر الرقمنة من المكونات الأساسية لنظم المعلومات وأحد وسائل التألق في هذا العصر، فقد أصبحت مطلباً حتمياً في مختلف المجالات والصناعات، ويجب على الإدارة اعتمادها لتحسين أدائها.

بشكل عام وخاصة تلك المؤسسات التي فكرت بجدية في إعادة التفكير في تشكيل أنظمة جديدة تعتمد على البيانات الرقمية لمواكبة العصر الحديث.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: مفهوم الرقمنة.

المبحث الثاني: آليات وتشريعات رقمنة المرافق العامة في الجزائر.

المبحث الثالث: معوقات تطبيق رقمنة المرافق العامة في الجزائر وحلولها.

المبحث الأول:

مفهوم الرقمنة.

ما يقال عن الرقمنة هوان لديها القدرة على جعل العالم بين يديك، وأن الخدمة في متناول طلابها بكبسة زر واحدة، كما أنها تتيح لمستخدميها الانتقال دون عناء من مكان إلى آخر، وأن لديها القدرة على التخزين وإعادة الإنتاج، وعليه سنتناول في هذا المبحث ماهية الرقمنة، أهميتها ومتطلباتها، والأهداف التي وضعت من أجلها.

المطلب الأول :

تعريف رقمنة المرافق العامة

لكي نلم بتعريف رقمنة المرافق العامة نتعرض لتعريف الرقمنة وذلك (الفرع الأول)، ثم نتناول تعريف المرافق العامة في (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف الرقمنة

يقصد بمصطلح الرقمنة هو كل عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملفات صوتية أو أي شكل آخر.

غير أن هذا المصطلح يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني:

أ- في الحاسبات تحويل البيانات على شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

ب - في سياق نظام المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور وغيره من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان إلى أشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي، أو عن طريق الكاميرات الرقمية، والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب⁽¹⁾.

(1) - نبيل عنكوش، غانم، محاضرة التسيير الإلكتروني للوثائق: قسم علم المكتبات جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

ج- في سياق الاتصالات بعيدة المدى فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية Signals continuous analog إلى إشارات رقمية ثنائية.

تتعدد مفاهيم المتعلقة بمصطلح "الرقمنة حيث ينظر:

تيري كاني Terry kuny إلى الرقمنة أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية والصور المتحركة... إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيانات Bits)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة أرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة التقنيات والأجهزة المخصصة.

وتشير شارلون بيرسي Charles Percy " إلى أن الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري على النظام الرقمي.

ويقدم دوج هودجز Doug hodes مفهوماً آخراً تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة عملية إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات الكتب المخطوطات والخرائط...) إلى شكل رقمي (1).

ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني وبالتالي يصبح النص التقليدي، نصاً مرقمناً يمكن إطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.

فقد عرفها بعض المختصين بأنها إدارة بلا ورق ووسيلة لرفع أداء وكفاءة السلطة وتعتمد أساساً على وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتطورة (2).

(1) - أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية 2009، ص25.

(2) - عبد السلام عبد اللوي، أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد7، ص38.

وتعرف أيضا على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز الخدمات والمعاملات الإدارية، كما تعبر عن قدرة القطاعات الحكومية على تقديم الخدمات والمعلومات المطلوبة للمواطنين والمستفيدين بالوسائل الإلكترونية الحديثة. من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن الرقمنة عبارة عن عملية إلكترونية تقوم على معالجة أو تحويل البيانات المكتوبة والمطبوعة بالاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة، كالحاسبات والمساحات الضوئية، للحصول على مخرجات رقمية.

الفرع الثاني: تعريف المرافق العامة

يعد مفهوم المرفق العام من أبرز المفاهيم الشائكة في القانون الإداري رغم الأهمية التي تكتسبها باعتبارها معيار للنظام الإداري، نظرا لارتباطها بالكثير من المعطيات منها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية السائدة في الدولة، ولذلك فإن الفقه والقضاء عادة ما يلجأ في تحديد مفهوم المرفق العام إلى استعمال معيارين أساسيين هما المعيار العضوي والمعيار الموضوعي⁽¹⁾.

1 - تعريف المرفق العام وفقا للمعيار العضوي (الشكلي):

يقصد بالمرفق العام حسب المعيار العضوي الهيكل أو الهيئة أو المؤسسة أو التنظيم المتكون من مجموعة من الأشخاص والأموال الذي ينشأ ويؤسس لإنجاز مهمة عامة معينة مثل الجامعة المستشفى ووحدات وأجهزة الإدارة العامة،⁽²⁾ بمعنى آخر، هي المنظمة التي تؤدي الخدمات وتعمل على تلبية حاجيات العامة، وهذا التعريف مرتبط بالإدارة أو الجهاز الإداري.

2 - تعريف المرفق العام وفقا للمعيار الموضوعي المادي أو الوظيفي:

يقصد به هنا النشاط أو الخدمة أو الوظيفة التي تلبى حاجات عام للمواطنين، مثل التعليم، الرعاية الصحية، البريد والمواصلات، وذلك بغض النظر عن الجهة أو الهيئة

(1) - بجلي محمد الصغير، الوجيز في القانون الإداري، النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2002، ص205.

(2) - المرجع نفسه، ص 206.

القائمة به، أي هو كل نشاط يمارسه شخص عام من أجل إشباع حاجة عامة، كما يعرفه موريس هوريو بأنه: "منظمة عامة تقدم خدمة عامة باستخدام أساليب السلطة العامة".⁽¹⁾ كما يعرفه دوجي بأنه: "نشاط يتحتم على السلطة القيام به حتى تحقق التضامن الاجتماعي"، وأيضا عرفه دي لوبادير بأنه: كل نشاط يباشره شخص معنوي عام أو تحت رقابته لنظام مغاير للقانون المشترك (الخاص)".

الفرع الثالث: علاقة الرقمنة بالمرافق العامة.

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، تتميز بتغيير جذري في نشاطات الإدارة وتعاملاتها، سواء كانت بين الإدارات فيما بينهم أو من خلال الإدارة والمواطن ومنه يمكن تفسير العلاقة في شكل الإدارة التقليدي والإدارة الالكترونية على النحو التالي:

أولا: العلاقة في الإدارة التقليدية

فأصبحت هناك علاقة وظيفية تنظيمية، تهدف إلى إثراء وإبراز مزايا وتأثير الرقمنة على المرافق العامة حيث أن في الإدارة التقليدية كان التعامل فيها يكمن في أشخاص أو الإدارات فيما بينهم أي تعامل ملموس وواضح بين طرفين معلومين وكانت تستعمل وسائل بسيطة لخدمة المواطن، تتطلب حضور طالب الخدمة ووجوده الشخصي، واستعمال الوثائق الورقية كإثباتات وشهادات للتعامل، أو استخراج صور طبقا للأصل للوثائق والمصادقة عليها، نهيك عن تكلفة الاستخدام..⁽²⁾

ثانيا: العلاقة في الإدارة الالكترونية

أصبح تعامل علاقة الإدارة بالرقمنة يكمن في أحدث ما أنتجت وابتكرت أدمغة العصر الحديث، ألا وهو الذكاء الصناعي، إذ غدت أغلب التعاملات في المرافق العامة

(1) - دنون سمير، الخطأ الشخصي والخطأ، المرفقي في القانون المدني والإداري دراسة مقارنة، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 1999، ص 163.

(2) - فراجي وهيب، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2019/2018، ص 05.

تكمن في الآلة الالكترونية كشيء نكرة، بحيث ترتبط الإدارة الإلكترونية بالدور المتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تسير العمل الإداري أو الخدمات المرفقية، والقضاء على المشكلات الإدارية العتيقة الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري، ودمغها بالدامغات، وما نشأ عنها من بيروقراطية⁽¹⁾، ولذلك يمكن أن نفسر الفروقات الجوهرية في علاقة الرقمنة بالمرافق العامة على النحو التالي: (2)

1 - طبيعة العلاقات بين أطراف التعامل

هذا ما يؤكد لنا أن الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقتها بين أطراف التعامل مباشرة بينما الإدارة الالكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل حيث توجد أطراف التعامل مع أو في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية كوسيط، (3) فهي تعني قدرة الأجهزة الإدارية المرفقية على تقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات في أي وقت وأي مكان⁽⁴⁾.

2 - طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل

بالإضافة إلى كون تأكيد ممارسات المفهوم التقليدي لإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي وصعوبة أحيانا في إنهاء التعاملات، بينما الإدارة الإلكترونية تتميز بالفعالية والسرعة في إكمال تعاملاتها، كما يعمل التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية⁽⁵⁾.

(1) - جارة صونيو، جارة حنان، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء المرفق العمومي في الجزائر، مذكرة الماستر في الحقوق، تخصص: القانون الإداري كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانون العام، جامعة عبد رحمان ميرة - بجاية السنة الجامعة: 2020/2019م، ص ص 8، 11.

(2) - فراحي وهيبية، المرجع السابق، ص 6.

(3) - فريال بوشعشوع، رتبية خضراوي، الرقمنة الإدارية لتعزيز الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - الجزائر، 2021-2022م، ص 13.

(4) - محمود صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية، مجلة الإداري، (مسقط): العدد 91، (ديسمبر 2002م)، ص 21.

(5) - فريال بوشعشوع، رتبية خضراوي، المرجع السابق، ص 14.

ومن أجل تسليط الضوء أكثر على هذه الفعاليات سنوضحها على النحو التالي:

(أ) - علاقة معلوماتية: (تسير الإجراءات والارتقاء بكفاءة الإدارة العمومية)

ولعل أفضل طريقة للوصول إلى خدمة سريعة ودقيقة ذلك هي التنسيق والتواصل والتفاعل بين الإدارات وتبادل المعلومات والبيانات المخزنة لديها بصورة تظهر للعميل وكأنه يتعامل مع إدارة واحدة⁽¹⁾، مع ظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات الموقع، التي تمكن الاتصال عن بعد، والحصول على الخدمات العامة من خلال النوافذ الإلكترونية دون عناء التجول بين شبابيك مصالح المرافق العامة التقليدية، وبذلك تغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور وفيما بين مؤسسات الدولة المرفقية أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال، بإعداد المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الإنترنت وضمان دقتها وسريتها من خلال إنشاء بوابة إلكترونية، تسمح للمواطنين ولقطاع الأعمال بالتعامل مع عدة أقسام في المرافق العامة وذلك بزيارة واحدة، حيث يتم تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة (في أي وقت وفي أي مكان) معتمدة على التقنية الإلكترونية، لتكون الوسيط الأساسي للعمل فهي إدارة بلا أوراق تعتمد على الأرشفة والبريد والمفكرات الإلكترونية وتعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة، أي تعمل طيلة الأسبوع 24/7.⁽²⁾

وما يمكننا أن نستنتجه أن الإدارة الإلكترونية تتضمن ثلاثة معايير أساسية وهي:

- ١- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتبادلية في موضع واحد، هو موقع المرافق العامة على شبكة الإنترنت في شكل مجتمعات والدوائر مرفقية إلكترونية.
- ٢- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوم في السنة "مع تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.

(1) - صديقي سامية، تفعيل أداء الإلكترونية في مجال إدارة المرافق العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص 7.

(2) - بسام عبد العزيز الحمادي ، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، مؤتمر الحكومة الإلكترونية، الرياض: 29 (يناير)، 2002 ص 32.

٣- تحقيق سرعة وفعالية الربط والأداء والإنجاز بين الدوائر الحكومية ذاتها ولكل منها على حده من أجل تحقيق التواصل الدائم⁽¹⁾.

ب) - علاقة خدماتية: تقديم خدمات جديدة ومتقدمة

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم خدمات معيارية لذلك نجد أن مخططات الإدارة الإلكترونية يأخذون بعين الاعتبار العديد من المحاور ، وهي محاور يحاولون التغلب على الأخطاء التي يرتكبها الموظفون العاديون في أداء العمل ، بحيث تقدم الحسابات الآلية نتائج حتمية وفق البرامج وقواعد البيانات المقدمة، ولا تدعو إلى شك أو الخطأ⁽²⁾، فالعلاقة تقوم على أساس أنها شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونياً بين أي جهتين حكوميتين أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى كمصلحة الأحوال المدنية، أو وحدات الإدارة المحلية أو مصلحة الضرائب أو غيرها، ليدفع فاتورة الكهرباء أو الماء، أو إنهاء إجراءات معاش أو يستخرج شهادة ميلاد، أو حتى ليذلي بصوته في الانتخابات أو غير ذلك من أشكال التعامل الأخرى⁽³⁾ .

يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط الإلكتروني، أي تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها التي تقدم للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة الإنترنت والهواتف بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها.⁽⁴⁾

ويمكن تقسيم الخدمات المقدمة تحت راية الإدارة الإلكترونية إلى الفئات ثلاثة وهي:

١ - حاجة المواطنين والشركات إلى الخدمات الحكومية

وتشمل هذه الخدمات الرواتب وتقديم الشكاوي والمعلومات والاتصالات والتجهيز الإلكتروني والشؤون العامة ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها.

(1) - جارة صونيو، جارة حنان، المرجع السابق، ص11 وما بعدها
 (2) - فريال بوشعشوعة، رتيبة خضراوي، الرقمنة الإدارية لتعزيز الخدمة العمومية في الجزائر، المرجع السابق، ص8.
 (3) - خالد الزعبي ، الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، مجلة الحاسوب، العدد 46، 2000، ص14.
 (4) - توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2003، ص95 ، 96.

٢- الخدمات داخل المؤسسات :

وتشمل هذه الخدمات البحث والاتصالات والتخطيط وصياغة السياسات وتنفيذها وإدارة المشاريع وإدارة الموارد البشرية وخدمات الإسناد والتمويل ونحوها.

٣- الخدمات بين المؤسسات:

وتشمل هذه الخدمات متابعة المشاريع والأمور العامة وخدمات المعلومات وإدارة الموارد البشرية والتعليم والتدريب والتخطيط والتنمية والموازنة وملفات المجهزين وإدارة التخزين والحسابات - محتوى اتصالي: (وهو ما يسمى خلق المجتمعات) يتيح ربط مواطني الدولة وأجهزة الدولة معا في كل وقت وبوسيلة تفاعل سهلة. (1)

وفي حقيقة أن علاقة الإدارة الإلكترونية بالمرافق العامة تكمن في تيسير وتقديم الجهات الإدارية لخدماتها اعتماداً على ما توفره لها التقنيات الحديثة من وسائل، فالعلاقة هي حلقة جديدة من حلقات "الأشكال" التي تقارب بين الجمهور - طالب الخدمة - والإدارة - مقدمة تلك الخدمة، وهذا لا يعنى أن تلك "الإدارة العامة" قد انقلبت إلى "حكومة"، وإنما هي مرافق عامة تستخدم المعطيات الإلكترونية، ووسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال بوابة واحدة بيسر وسهولة". (2)

المطلب الثاني

خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بالخصائص عديدة نذكر أهمها على النحو التالي:

(1) - **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاورة إلكترونياً

(1) - جارة صونيو، جارة حنان، المرجع السابق، ص 13
 (2) - هيم الفيلاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، (نوفمبر 2002)، ص 50.

- (2) - **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخ وزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- (3) - **أقسام المهام النكرة مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في الإنتاج.
- (4) - **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا يزيد من تدفقها بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجين الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- (5) - **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من تفاعل بين الأنشطة.
- (6) - **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- (7) - **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها.
- (8) - **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة. بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.
- (9) - **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ.

- (10) - قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة⁽¹⁾.
- (11) - اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحدا وجماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تمر مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- (12) - الشروع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، و تكتسب قوتها بهذا المنهجي للنمط المرن.
- (13) - العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال أن يتدفق إلكترونيا.

المطلب الثالث:

أشكال وأنواع الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال وأنواع يمكن خصرها في النقاط التالية:

(1) الرقمنة في شكل صورة (Mode image) :

تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسل (Pixel) وهي فيما يلي:

(أ) - أحادي 1 بايت الصورة ابيض واسود (Noir et blanc) :

تمثل ببايت واحد بقيمتين ابيض واسود وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهولة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل الوثائق القديمة والتي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

(1) - أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003، ص 7.

(ب) - 8 بايت لصورة مستوى رمادي (Niveau de gris) :

يتطلب عدد كبير من البيكسال المساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت⁽¹⁾.

(ج) - 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة (En couleur) : هو الآخر يتطلب عدد

كبير من البيكسال المساحة كبيرة في الذاكرة ، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل ابيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية (احمر، اخضر ، ازرق) وكل لون يرمز بعدد معين من البيانات، وهذا النوع يعتبر حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.

(2) - الرقمنة في شكل نص (Mode texte) :

يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الالكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الخطأ.

(3) - الرقمنة في شكل اتجاهي (Mode vectoriel) :

ويعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي وبتحويل من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة. يعتبر pdf شكل من أشكال اتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونيا بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية:

(أ) الدقة: بالنسبة لتقنية pdf لا يمكن إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق

برنامج التصفح أو يعيده.

(ب) الحجم المضغوط (pdf): صغيرة الحجم يساعد على نقلها بسرعة عبر

الانترنت.

(1) - مهري سهيلة ، المكتبة الرقمية في الجزائر (دراسة للواقع وتطلعات المستقبل)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة ، 2005، ص 83 - 84.

(ج) التوافقية: يمكن قراءة ملف pdf عن طريق أي نظام تشغيل مجاني لأن pdf لا يعتمد نظام تشغيل واحد.

(د) ملفات pdf: يحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها، وبتركيز أجزاء من الصفحة دون تأثير الحروف ودون تشويه لشكل الصفحة⁽¹⁾

المطلب الرابع:

متطلبات الرقمنة

تسعى المؤسسات لتحويل أعمالها وإدارتها إلى الشكل الرقمي، وهو أمر يحتاج بدوره إلى إمكانيات ومتطلبات ينبغي توفيرها للقيام بعملية التحول الرقمي، ومن أهمها ما يلي:

1- القوى البشرية المؤهلة :

إن عملية الرقمنة لا تهتم بجهود فردية وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل المؤسسات، وكذا موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسة، فكلما كان الموظفون مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية، كان ذلك مساعداً في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

2- الموارد المالية :

إن مشروعات الرقمنة تحتاج موارد مالية لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة وصيانة المعدات، وجميع ما يتطلبه مشروع الرقمنة.

3- المعدات والأجهزة :

من البديهي جداً أن يكون من أهم المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة هي المعدات والأجهزة اللازمة للقيام بعملية الرقمنة، ومن هذه المعدات والأجهزة ما يلي:

(أ). الماسحات الضوئية: يعتبر جهاز الماسح الضوئي أو المرقن (جهاز التصوير الرقمي) الأساس في عملية الرقمنة، وهو أحد المعدات الملحقة بالحاسوب، إذ يقوم بفحص مختلف أنواع المعلومات وإدخالها إلى ذاكرة الحاسوب أو في وسائط إلكترونية

(1) - سهيلة مهري ، مرجع سابق، ص 85.

أخرى، وذلك عن طريق استخدام برنامج خاص بالتعرف إلى الخطوط يعرف ببرنامج الضوئي إلى الحروف (OCR) .

(ب). الحاسبات الآلية: لا يمكن أن تتم عملية الرقمنة بدون وجود أجهزة حاسب آلي ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة، ويتوقف نوع الحاسبات الآلية المطلوب شراؤها على المهام المطلوب إنجازها باستخدام تلك الحاسبات ومن المهم جدا أن تكون الحاسبات الآلية التي يتم استخدامها في عملية الرقمنة ذات مواصفات وإمكانيات حديثة وعالية.

(ج). البرمجيات: تحتاج عملية الرقمنة لبعض البرمجيات المهمة التي ينبغي توفرها واستخدامها حتى تتم عملية الرقمنة، ومن أهم هذه البرمجيات ما يلي: HTML.XML FTP PDF (1).

4- المتطلبات الإدارية و الأمنية :

تتخصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الرقمنة وكذلك الإدارة الالكترونية في العناصر التالية:

(أ). وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط المتابعة والتنفيذ المشاريع الحكومية الالكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

(ب). توفر البنية التحتية للاتصالات: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكُم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

(ج). تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها

(1) - مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة مراجعة المعلومات العلمية والتقنية، العدد 01، جامعة الإمام سعد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية، 2011.

تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية مثل (إلغاء إدارات استحداث إدارات جديدة تساير التطور التكنولوجي).

د. وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الرقمنة: قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الالكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الالكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الالكترونية⁽¹⁾.

5-صناع المعرفة : إذ تمثل القيادات الرقمية و كل ما يشمل الرأس مال الفكري والمديرون و المحلون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الالكترونية عن طريق تعبير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية.

المطلب الخامس:

عمليات إجراء الرقمنة الإدارية التوثيقية

تتم عملية اختيار الوثائق للرقمنة من طرف لجنة اختيار، أعضائها من بين موظفي الإدارات، يتوفر فيهم عامل الخبرة والدراية الكافية برصيد الإدارة (موضوع)، وتتحكم في الاختيار عدة عوامل بحسب تخصص الإدارة وموضوع مشروع الرقمنة الإدارية، والمواطنين اللذين تخدمهم الإدارة.

أ. المسح الضوئي: في هذه العملية يتم تحويل الوثائق المختارة إلى الشكل الرقمي، وذلك باستخدام الماسح الضوئي وأجهزة التحويل الضوئي وأجهزة التحويل الضوئي المناسبة، وينتج عن عملية المسح الضوئي عددا من الملفات التي تنتمي لكيان أو مجموعة معينة بغض النظر عما إذا كان من المقدر لها إن تعرض في ملف تجميعي

(1) - سعيد بن معلا معمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003م، ص30.

مثل "Pdf" أم أنها ستعرض كملفات مستقلة لذلك، فمثلا بالنسبة للدورية يتم تسمية الملف داخل كل عدد تبعا لأرقام الصفحات وهكذا⁽¹⁾.

ب). إنشاء تسجيلية الميادات: تتم في هذه المرحلة عملية ضبط المصادر الرقمية على اعتبار إن الرقمنة هي عبارة عن إعادة إنتاج الوثائق الأصلية ويكون ذلك باستخدام معايير الميادات المشهورة مثل دبلن كور الذي يحدد مواصفات الملف الرقمي وطريقة الولوج إليه نظرا لخصوصية الملف الرقمي عن الوثائق المطبوعة ومعياري UNIMARC خاصة الحقل رقم 856 المتعلق بإدارة حقوق الاستخدام حيث تخزن التسجيلات في قاعدة بيانات رقمية سوف تساعد على سهولة استرجاع الملفات الرقمية وهذه البيانات الرقمية تسترجع بسهولة عبر الشبكة العالمية الانترنت.

ج). المعالجة وضبط الجودة: تهدف هذه العملية إلى ضمان جودة نتائج المسح الضوئي وتوحيدها دون الإخلال بالمحتوى وفيها تستخدم برمجيات خاصة لذلك من أجل تصحيح بعض الأخطاء الناتجة عن المسح الضوئي كتنظيف البقع والشوائب والتشوهات الموجودة في الصور وتفتيح نسبة الإضاءة وتصحيح ميل واتجاه الصورة ومن أشهر البرمجيات المستخدمة لهذا الغرض نجد برنامج معالجة الصور كما نجد اليوم العديد من أنظمة التسيير الالكتروني للملفات التي تحتوي على برمجيات خاصة بمعالجة الصورة.

د). التخزين الرقمي: يتم في هذه العملية تخزين الملفات الرقمية الناتجة عن عمليات الرقمنة الإدارية بمستودع الوثائق الرقمية تربط كل ملف بتسجيله بطريقة منظمة في قاعدة بيانات الإدارة الرقمية لتسهيل استرجاعها وإتاحتها فيما بعد، وتستمر عملية التخزين باستمرار العمليات السابقة بها حيث إن جميع الوثائق والملفات التي يتم رقمتها يتم تخزينها بطريقة فورية⁽²⁾.

و). الإتاحة: تعد عملية إتاحة المعلومات النهائية للمعلومات السابقة، وتبدأ دورة إدارة الإتاحة بطلب الموظف الولوج لمادة رقمية ما على شبكة المعلومات وبناء عليه يتم

(1) - الرقمنة استراتيجيات، رقمنة مصادر المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات من الموقع <http://numerisations.blogspot.com> تاريخ الاطلاع 2023-05-05 بتوقيت 11:34.

(2) - صالح محمد عماد عيسى المكتبات الرقمية (الأسس النظرية والتطبيقات العلمية 1، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية 2006، ص 230.

التحقق من هويته وأحقيته من خلال إجراءات التحقق والإثبات والتي ينتج عنها قبول أو رفض الترخيص للموظف بإجراء العمليات المطلوبة⁽¹⁾.

المطلب السادس:

أهداف الرقمنة

وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

(أ). **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

(ب). **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي DVD إذن الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

(ج). **الاقسام من خلال الشبكات:** وخصوصا شبكات الانترنت سمحت للرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

(د). **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** للتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أن عندما تحول المعلومات إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

(و). **الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزة أو إتاحتها على الشبكة ولا يقصد بالربح هذا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات⁽²⁾، فالرقمنة مهمة جدا، فهي تستطيع مواكبة العصر والتخلص من ضيق المكان والزمان، ومن المؤمل أن تتحقق في أقصر وقت وبأقل جهد وتكلفة لضمان جودة الخدمة، وهي حديثة وغنية بالمعلومات في كافة مجالات الدراسة و علاوة على ذلك، يهدف إلى تحديث استخدام موارد المعلومات القديمة والتالفة والتخطيط المسبق للطوارئ من خلال تخزين النسخ الرقمية.

(1) - مهدي سهيلة بن جامع بلال، التجربة الجزائرية في مجال المكتبات الرقمية، المكتبة الرقمية، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2011، ص 94.

(2) - مهري سهيلة، المرجع السابق، ص 83.

المبحث الثاني:

آليات وتشريعات رقمنة المرافق العامة في الجزائر

سعت الجزائر، كغيرها من الدول، إلى النهوض بتحسين المرافق العامة من خلال مواكبة ما يشهده أساليب إدارة المرافق العامة في الدول المتقدمة من حيث التقدم الرقمي والمرافق ذات الجودة العالية والجودة التي مكنت من الحصول عليها رضا وقبول كبير من قبل المواطن، وكذلك محاولة إدخال عدد من الإصلاحات على العديد من الإدارات العامة تهدف إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها، مما سينعكس بشكل إيجابي على تطوير وتحسين خدمات المرافق العامة.

هذه الجهود المبذولة والمسعى الحثيثة والإرادة الجادة التي تبنتها الحكومة الجزائرية كرهانات ضرورية جديدة، لأنها تعتقد أنها ضرورة حتمية، تجسدت فعلاً على أرض الواقع من خلال إطلاق العديد من الإصلاحات، كان أبرزها: تحديث العمل الإداري في الإدارة الجزائرية من خلال العديد من المرافق العامة، وتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في القطاعات الحساسة.

المطلب الأول:

إستراتيجية وأفاق الجزائر الإلكترونية

لمعرفة إستراتيجية وأفاق الجزائر الإلكترونية سندرس إستراتيجيه عمل الرقمنة (الفرع الأول)، ومنه نتناول آفاق الجزائر الإلكترونية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: إستراتيجيه لعمل الرقمنة.

لتكون إستراتيجيه عامة للرقمنة، يجب على الهيئة الراغبة في رقمنة مصادر المعلومات اتخاذ قرار بشأن ما إذا كانت عملية الرقمنة ستتم داخل أماكن معدة مسبقاً ومجهزة للقيام بهذه المهمة أو خارجها ويمكن الاختيار بين الرقمنة الداخلية أو الخارجية حسب ظروف ومتطلبات كل هيئة على حدى، ويعتمد هذا الاختيار على مجموعة من العوامل والمكونات منها⁽¹⁾ :

(1) - رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر العربي، القاهرة، ص05.

1 - حجم التخصصات المالية:

يتم تحديدها حسب أسعار المعدات المادية مثل (محطات العمل والمساحات الضوئية) بجميع أنواعها وفئاتها، وأجهزة الخدمة، والمخصصة لحفظ وتخزين ونسخ الأقراص أو الليزر أو أجهزة حرق الأقراص، بالإضافة إلى البرامج المختلفة، بما في ذلك برامج التعرف الضوئي على الأحرف والتطبيقات وإنتاج مواد الوسائط يعتمد اختيار هذه المعدات على طبيعة المصادر التي تتم معالجتها.

2 - توافر الهيئة العامة المدربة:

يجب الاعتراف بقدرات وكفاءات هيئة العمل، التي تتحمل مسؤولية رقمنة مصادر المعلومات، والتأكد من قدرتها على التحكم في التقنيات والأجهزة المتقدمة المختلفة. يجب أيضاً قياس حجم فريق العمل لضمان استمرارية العمل دون انقطاع، من خلال تحديد العدد الفعلي للعاملين في محطات العمل (الأجهزة). مع مراعاة أيام العطل والعطلات الرسمية والغياب الطارئ عن الشغل⁽¹⁾.

3 - مقياس العملية:

يتم تحديده في ضوء حجم مجموعات المصادر والمعلومات الخاضعة لعملية الرقمنة والفترة الزمنية المخصصة لإنجاز العمل لذلك من الضروري تحديد حجم العمل اليومي الذي يتعين القيام به في ضوء العدد الإجمالي لمصادر المعلومات ومع ضرورة مراعاة طبيعة النصوص التي تتم معالجتها.

4 - التقنيات والمعدات المادية المستخدمة :

من المناسب الوقوف على القدرات المادية التي تستخدمها مختلف الجهات العاملة في مجال الرقمنة على سبيل المثال، في حالة رقمنة مصادر المعلومات المقيدة، من الضروري تحديد أنواع وفئات المساحات الضوئية المستخدمة وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن درجات الجودة والوضوح للنص الرقمي تختلف باختلاف الأجهزة والتقنيات المستعملة .

(1) - الرقمنة استراتيجيات، رقمنة مصادر المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات من الموقع الإلكتروني التالي: <http://numerisations.blogspot.com> تاريخ الاطلاع 2023-05-06 بتوقيت 15: 18.

الفرع الثاني: آفاق الجزائر الإلكترونية.

في هذا الفرض نتناول آفاق الجزائر الإلكترونية من خلال أولاً البحث في المقصود بأفاق الجزائر الإلكترونية، و ثانياً نحدد محاور التنمية الإلكترونية، وأخيراً نبين أهداف الجزائر الإلكترونية.

أولاً: المقصود آفاق الجزائر الإلكترونية. يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة. الإدارة العامة وقطاعات التعليم تجعلهم يقدمون خدمات أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتهم على الإنترنت لصالح المواطنين والشركات والإدارات، وبالتالي تصبح وسيلة تواصل تفاعلية بين الحكومة والمجتمع المدني. يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية أحد المشاريع الكبرى التي أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ابتداءً من عام 2008، وشاركت فيه العديد من الجهات، بما في ذلك المؤسسات والإدارات العامة، والعاملين في مجال الاقتصاد العام، والجامعات الخاصة، ومراكز البحوث، و الجمعيات المهنية النشطة في مجال العلوم وتقنية المعلومات والاتصالات.

والذين بلغ عددهم حوالي 300 شخص، حيث تم عرض الأفكار ومناقشتها لمدة 6 أشهر. (1)

ثانياً: محاور التنمية الإلكترونية.

تدور خطة العمل هذه حول أربعة عشر محوراً رئيسياً من بين هذه المحاور ما يلي:

1- تطوير استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارات العمومية: من خلال وضع إعلام مندمجة وتطوير الكفاءات البشرية وتحسين الخدمات الإلكترونية

2- تطوير آليات الاتصال بتوفير حواسيب : تطوير آليات وإجراءات تحفيزية لتمكين المواطنين من الاستفادة من التطوير المكثف لتقنيات وشبكات المعلومات والاتصالات.

(1) - سيد أحمد مسيردي وخديجة سعدي، مشروع الجزائر الإلكترونية: واقع وتحديات"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات م. 2.ع. (بسن)، ص 278.

- 3- تسريع استعمال تكنولوجيا الاتصال في الشركات: إنشاء تطبيقات تعمل لمصلحة الشركات لتحسين أدائها وتطوير خدماتها الإلكترونية. (1)
- 5- تحسين الكفاءات البشرية : تنمية الكفاءات البشرية من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التدريب والإشراف الجيد.
- 6- دفع عجلة تنمية الاقتصاد الرقمي :
- أ- من خلال تهيئة الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات.
- ب- وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج مضمون.
- 7- تدعيم البنية الأساسية للاتصالات ذات تدفق عالي :
- أ- تطوير البنية التحتية الوطنية للاتصالات
- ب- تأمين الشبكات وكذا نوعية خدماتها
- 8- تدعيم البحث وتطوير الابتكار : لمساعدة الاقتصاد وضمان تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا وإعلام والاتصال.
- 9- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني : وهذا بدراسة التشريعات والقوانين الجزائرية وتعديل الإطار القانوني لكي يتطابق مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.
- 10- الإعلام والاتصال: إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.
- 11- تكريس مبدأ التعاون الدولي: المشاركة الفعالة في الحوارات والمبادرات الدولية(2).
- 12- آليات التقييم والمتابعة : إعادة الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية.
- 13- تدبير تنظيمية: تعزيز قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

(1) - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الجزائرية، موقع سفارة الجزائر في موسكو، الموقع <https://algerianembassy.ru/index.htm> تاريخ الاطلاع 10 ماي 2023 الساعة 05: 11.

(2) - نفس المرجع.

14- الموارد المالية: حيث يتطلب تنفيذ البرامج مبالغ ضخمة تقدر بنحو أربع مليارات دولار، لذلك يجب استغلال جميع مصادر التمويل.⁽¹⁾

ثالثاً: أهداف الجزائر الإلكترونية:

ومن أهم أهداف الجزائر الإلكترونية باعتبارها شيئاً أساسياً في المشروع التنموي وبالأخص مشروع الإدارة الإلكترونية نذكر منها:

- 1- -التسيق بين مختلف الوزارات والمؤسسات الرسمية.
- 2- -محاربة البيروقراطية التي تشكل عائق لتقدم.
- 3- -القضاء على معانات المواطن من جوانب الحياة اليومية.
- 4- -تهيئة الحيز التشريعي والتنظيمي للحكومة الإلكترونية.
- 5- -تشيد مراكز الاتصالات ذات التدفق العالي⁽²⁾

المطلب الثاني:

مراحل التحول من الإدارة التقليدية للمرافق العامة إلى الإدارة الإلكترونية

أدى التطور الكبير في مجالات تقنية المعلومات إلى سعي المؤسسات الحكومية لاستخدام أحد الابتكارات في المجال الإداري، كما ساعد ظهور الإنترنت في جعلها أكثر تأثيراً في إتمام أعمال هذه المؤسسات، مما جعل تعتمد الإدارة الحالية على التكنولوجيا المتقدمة التي تساعدها على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما هو ممكن مما استدعى الحاجة إلى التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية⁽³⁾، ولتنفيذها تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى مجموعة من المراحل يمكن تحديدها في المراحل التالية⁽⁴⁾:

- 1- تأمين اتصال جيد بالإنترنت الحديث

(1) - المرجع السابق، <https://algerianembassy.ru/index.htm>
(2) - أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر لتحول نحو الحكومة الإلكترونية (مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص تنظيمات إدارية جامعة قاصدي مرباح ورقلة (2012/2013) ص29.
(3) - اقبال محمد حسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، (د،ط) دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص31، وصص 61-62.
(4) - عمار ابراهيم قلنديجي، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2015، ص225.

- 2 - تأمين أساس جيد للاتصالات
 - 3- تدريب وتأهيل الموارد البشرية المطلوبة والمتطلبات.
 - 4- البدء في التحول التدريجي من الإجراءات التقليدية إلى الشكل الإلكتروني في ضوء الإمكانيات المتاحة
 - 5- ضمان تعاون القطاعين العام والخاص في الدولة، ومساهمتها في دعم مختلف تطبيقات الحكم الإلكتروني.
 - 6- توفير المعلومات والمخرجات المطلوبة والضرورية للمؤسسات والمواطنين.
- كما يتطلب التحول الكامل نحو الإدارة الإلكترونية المرور بمجموعة من المراحل، تشمل بعدين رئيسيين، البعد الأول يتعلق بنقل الأنشطة والعمليات الداخلية إلى الأنشطة والعمليات التي يتم تنفيذها إلكترونياً وبوسائل إلكترونية. البعد الثاني يشمل الإدارة وتدقيق العمل إلكترونياً مع المستفيدين، وهذا يتطلب تخطيط وتنفيذ هذه الأنشطة من خلال مجموعة من المراحل المترابطة. (1)
- تتضمن عملية التحول أربع مراحل محددة للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية)، وفيما يلي الإجراءات التي تدعم الإدارة العامة الإلكترونية عبر جميع المراحل المختلفة (2):

أولاً: عرض المعلومات

أ)- يتم استخدام موقع ويب لعرض المعلومات والنماذج الإلكترونية التي يمكن طباعتها نوع الاتصال أحادي الاتجاه.

ب)- الإجراءات المطلوبة:

١- تحسين البنية التحتية للاتصالات وزيادة عدد الهواتف الثابتة والمتنقلة. هذا لتطوير قطاع الاتصالات.

٢- تقليل تكاليف الاتصال

(1) - مقال عيسى مقش، الإدارة الإلكترونية والتحديات مجلة الدراسات المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية (مركز العلوم المالية والمصرفية)، عمان، الأردن، السنة الحادي والعشرون المجلد الحادي والعشرون العدد الرابع، ديسمبر 2013، ص 42.

(2) - عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 14، 2015، من 70.

- ٣- تشجيع أو دعم تكلفة الحاسبات الشخصية بالتعاون مع القطاع الخاص.
- ٤- زيادة المنافسة في تقديم خدمات الإنترنت وتقليل تكلفة توصيلها.
- ٥- الاستثمار في البنية التحتية للاتصالات المتقدمة مثل: أنظمة الكابلات والنطاق العريض والاتصالات اللاسلكية والألياف البصرية والأقمار الصناعية.
- ٦- ضمان الاتصال العالمي من خلال تحسين الاتصال في المؤسسات العامة ومكاتب الهاتف العامة ومكاتب البريد، وتشجيع القطاع الخاص على القيام بذلك أيضاً.

ثانياً: اتصال ثنائي الاتجاه

(أ)- يتم استخدام موقع ويب يسمح بإجراء استفسارات إعلامية وملء الاستمارات الإلكترونية مباشرة. يسمى هذا النوع من الاتصال اتصال ثنائي الاتجاه.

(ب)- الإجراءات المطلوبة:

- ١- إتاحة البيانات (كملك عام) وتمكين طلب المعلومات بحرية.
- ٢- دمج الإنترنت في الفصول الدراسية.
- ٣- تمويل التدريب على كيفية الاستفادة المثلى من تقنيات الإنترنت.
- ٤- توفير التدريب الفني للعاملين في مجال تقنية المعلومات.

ثالثاً: تبادل القيمة.

(أ)- **الموقع الإلكتروني كقناة للتبادل:** يتم استخدام موقع ويب يسمح بتبادل القيمة، بينما تتفاعل الجهات الحكومية بشكل مباشر مع العملاء من خلال الموقع الإلكتروني، بما في ذلك تسجيل وتخزين المعلومات الحساسة.

تسمى هذه المرحلة التكامل الرأسي - تبادل نتائج معاملات نظام معين (هيئة إدارية) مع نظام آخر. تسهيل عملية التأكد من معلومة معينة، أو البحث عن موضوع ما، على سبيل المثال، بناء قاعدة بيانات وطنية لتسجيل المركبات الآلية، ورخص قيادة المركبات، وتسجيل حوادث المرور⁽¹⁾.

(ب)- **الإجراءات المطلوبة:** تبادل القيمة يستدعي إعادة تركيب القطاع العام حيث أصبحت المواقع الإلكترونية الآن تحدياً في كل من ممارسات وإجراءات العمل، لاسيما

(1) - عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص75.

في القطاع المصرفي الذي يحتاج إلى تشجيع على تطوير منتجات مالية جديدة لضمان الأمن المالي.

رابعاً: خدمات ومقايضة متكاملة

(أ)- الموقع الإلكتروني كبوابة للخدمات الحكومية: يتم استخدام الموقع الإلكتروني كبوابة موحدة لجميع الخدمات الحكومية بناءً على الاحتياجات والمهام وليس على الإدارات أو الجهات.

تسمى هذه المرحلة التكامل الأفقي للخدمات الإلكترونية الموزعة في مجالات وظيفية مختلفة ، حيث يعمل التكامل الأفقي لربط قواعد البيانات المختلفة ، وفي مجالات وظيفية مختلفة. هذا يسمح لتبادل المعلومات. (1)

(ب)- الإجراءات المطلوبة:

تحسين تقديم الخدمات وأنظمة التوزيع
أنشئ الأمان والثقة على الشبكات المفتوحة من خلال التشفير ومصادقة المستخدم.
كما قدمت الأمم المتحدة نموذجاً لاستخدام القناة في كل مرحلة من مراحل نموذج الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية.

المطلب الثالث:

آليات تنفيذ الرقمنة في المرافق العامة الجزائرية.

يوجد العديد من الآليات لتنفيذ الرقمنة في المرافق عامة بالجزائر والتي هي:

1-برنامج تطوير التشريعات:

ويتضمن قانوننا ينظم معاملات الحكومة الإلكترونية وتطوير التشريعات. يذكر أن أهم النصوص القانونية المنظمة للبريد وتقنيات المعلومات والاتصالات هي المرسوم التنفيذي رقم 175-271 المؤرخ في 16 محرم 1439 الموافق 7 أكتوبر 2017 بتحديد صلاحيات وزير البريد والاتصالات والتقنيات، وقانون الرقمنة 18-04 الذي يتدخل

(1) - عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص77.

للتكيف مع التطورات الاجتماعية والاقتصادية الوطنية والدولية وكذلك للتقدم التقني والتكنولوجي المسجل منذ عام 2000⁽¹⁾

وكذلك مرسوم رئاسي رقم 05-2002 مؤرخ في 24 جمادى الأولى عام 1441 الموافق 20 جانفي سنة 2020 يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية. صدر المرسوم الرئاسي رقم 317/19 بتاريخ 29 ربيع الأول 1441 الموافق 26 نوفمبر 2019 بشأن إنشاء جهاز وطني لتطوير الرقمنة وتحديد مهامه وتنظيمه وسير عمله. وجاء نص مادة 5 أن تكلف الوكالة تصميم الإستراتيجيات الوطنية لتطوير الرقمنة وعرضها على الحكومة بالتشاور مع الدوائر والمؤسسات الوزارية والقطاع الاقتصادي والمجتمع المدني. وهي مكلفة بضمان متابعة تنفيذ الاستراتيجيات الوطنية لتطوير الرقمنة. وبهذه الصفة، يتولى المهام التالية:

- (أ) - تحقيق التآزر بين خطط الأعمال وتنسيق عمل الإدارات والمؤسسات والهيئات الوزارية العاملة في مجال الرقمنة.
- (ب) - إجراء الدراسات الاستشرافية المتعلقة بتطوير الرقمنة وضمان اليقظة التكنولوجية لرئيس مجلس الوزراء
- اقتراح سياسة التعاون الدولي في مجال الرقمنة لرئيس مجلس الوزراء.
- (ج) - يهدف اقتراح كل مبادرة، بالتشاور مع أصحاب المصلحة، إلى تشجيع الشركات الناشئة المبتكرة في مجال الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.⁽²⁾
- (د) - إعداد التقارير الدورية المتعلقة بتطوير مؤشرات تطوير الرقمنة، وتوحيد كافة الإجراءات والإجراءات الهادفة إلى تحسينها، وعرضها على الحكومة.
- اقتراح أدوات تمويل تطوير الرقمنة لرئيس مجلس الوزراء.

(1) - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الجزائرية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (دت) الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/blog/?page=36> تاريخ الاطلاع 06 ماي 2023 الساعة 29: 19 .
(2) - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المرسوم الرئاسي رقم 12-317 المؤرخ في 26 نوفمبر 2019 المتضمن إنشاء وكالة وطنية للتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها المادة رقم 05 الجريدة الرسمية العدد 74 المؤرخ في أول ديسمبر الإطلاع على موقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/content> وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية تاريخا لإطلاع 05 جانفي 2023 الساعة 19:41.

في عام 2020 عرفت الجزائر كغيرها من دول العالم وباء كورونا الذي كان له تأثير على جوانب مختلفة، ومن بين هذه الجوانب كانت الإدارة الجزائرية، فضلا عن استمرارية المرافق العامة، مما أدى إلى الحاجة الماسة للرقمنة، وذلك في 3 مايو 2020 من خلال تقنية الوصول البصري عن بعد، حيث جاء على موقع رئاسة الجمهورية والإعلام "أن رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون، أثناء رئاسته دعا اجتماع مجلس الوزراء إلى تعميم الرقمنة في جميع القطاعات من أجل استخلاص من الإحصائيات التقريبية التي تساعد خلق اقتصاد صلب وقوي.

2-برنامج تطوير البنية المالية وهذا عن طريق تطوير الهيئات ماليا والإدارات لتصبح أكثر مرونة.

3-برنامج تطوير الإداري التنفيذي ويهدف إلى تطوير أساليب الشغل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.

4-برامج التنمية البشرية: العمل على تنمية تفكير القيادات الحكومية بما يتماشى مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب الموظفين من جميع الجهات الحكومية المشاركة في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف أن يكونوا قادر على إدارته. قامت الإدارات المحلية بتدريب العديد من الموظفين على طريقة استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة، وكذلك الرقمنة، لتسهيل تقديم الخدمة وتقليل الجهد والوقت الذي يقضيه.

5-برنامج التطوير الفني: يهدف هذا البرنامج على استخدام التقنيات الرقمية في الجهات الحكومية لتنمية الطاقات والإمكانيات اللازمة لإكمال المشروع. كما تهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية، والتي تشمل استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات، وتحديث البنية التحتية للمعلومات والاتصالات.

6-برنامج المعلومات والتوجيه: يتم ذلك من خلال إعداد خطة لتعريف المجتمع بفوائد التحول إلى مجتمع رقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.⁽¹⁾

(1) - مينة بن حامد، الحكومة الالكترونية تجربة الجزائر لتحول نحو حكومة الكترونية، مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص تنظيمات إدارية جامعة قاصدي مرباح ورقلة (2012/2013)، ص21.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون هناك بنية تحتية، لأنها تمثل عاملاً محورياً للوصول إلى هدف الشمول الرقمي، والذي يمكن الجميع من الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما يجب على الإدارة العامة توفير جميع شبكات الاتصال الداخلية والخارجية وهي:

أ. الإنترنت:

إنها شبكة عالمية من الترابط بين أجهزة الكمبيوتر التي تسمح للأشخاص بالاتصال والتواصل مع بعضهم البعض والحصول على المعلومات ونقلها من الشبكة العالمية عن طريق الوسائل النصية المرئية والمسموعة والمكتوبة ، بطريقة تتجاوز حدود الوقت والمكان والتكلفة والمسافة بينما تتحدى سيطرة الرقابة. (1)

يعرف آخرون الإنترنت على أنها شبكة معلومات دولية تتفهم استخدام البروتوكولات وتتعاون مع بعضها البعض لصالح جميع مستخدميها، وتحتوي على العديد من الإمكانيات مثل البريد الإلكتروني، والاتصال السمعي البصري بين الأشخاص، ومؤتمرات الفيديو، والقوائم البريدية، بالإضافة إلى ملايين الأخبار والتحليلات الصحفية والعديد من الملفات المتاحة للنقل والاستخدام الشخصي وكذلك آلات البحث المرجعية. (2)

ب. الإكسترنات:

عبارة عن شبكة تتكون من مجموعة من شبكات الإنترنت المتصلة ببعضها البعض عبر الإنترنت. يحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت مع منح الحق في مشاركة بعض الخدمات والملفات فيما بينها. أي أن الإكسترنات هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالعملاء والشركاء والموردين ومراكز البحث التي توحدتها شراكة تجارية في مشروع واحد ، أو من خلال تخطيط مركزي أو شراكة ، وتوفر لهم التبادل والمشاركة المعلومات دون المساس بخصوصية الشبكة الداخلية المحلية لكل شركة. (3)

(1) - رمضان عبد المجيد ،محاضرات في مقياس تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مطبوعة بيداغوجية موجهة المستوى الأولى ماستر، تنظيمات إدارية (جامعة قاصدي مرباح كلية الحقوق والعلوم السياسية ورقة) 2021- 2022، ص 4.

(2) - حسن عماد مكاري، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار المصرية اللبنانية ، القاهرة، ص 236.

(3) - الإنترنت. (2023، 06ماي) في ويكيبيديا.. / <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

المبحث الثالث:

معيقات تطبيق رقمنة المرافق العامة في الجزائر وحلولها.

رغم ما قامت به الجزائر من اجل تجسيد حكومة الكترونية، بهدف تطبيقها لصالح، الخدمة العمومية إلا أنه واجهت العديد من المعوقات حالت دون تنفيذه. وهذا ما سوف نتناوله في المطلب الأول لتوضيح العديد من معوقات عبر مختلف الأصعدة. ثم نتجه في المطلب الثاني إلى إبراز أهم التوصيات والحلول لتفادي إحالة عدم تطبيق رقمنة المرافق العامة في الجزائر.

المطلب الأول:

معيقات وتطبيق رقمنة المرافق العامة في الجزائر.

إن هذا المشروع الحضاري اعترضه العديد من المعوقات والصعوبات على مختلف الأصعدة المتمثلة في: عوائق إدارية، بشرية، مالية، فنية، تشريعية، تنظيمية، أمنية، تحد من فرص تطبيقه، وهذا ما سوف نوضحه في مايلي:

أولاً: معوقات إدارية وتنظيمية.

تواجه الإدارة في تحولها من الأسلوب التقليدي إلى الكتروني عددا من المعوقات الإدارية والتنظيمية والتي يمكن عرضها فيما يلي:

1. المعوقات إدارية:

- أ). ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.
- ب). ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقديم تطبيق الإدارة الكترونية ومتابعتها.
- ج). عدم التدرج في تطبيق الإدارة الكترونية.
- د). غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المؤسسة.
- هـ). عدم توافر تدريب للمتخصصين بشكل واسع في المواقع المرغوب فيها.
- و). قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل مؤسساتهم.

ز). ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات.

(ح). الافتقار إلى وجود جهة لتبني مشروعات الإدارة الالكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة. (1)

2). المعوقات التنظيمية:

بالإضافة إلى ذلك نجد معوقات تنظيمية يمكن حصرها فيما يلي:

(أ). سيطرة المفاهيم التقليدية البيروقراطية على أجواء العمل الإداري بالمؤسسة وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من تأثيرها.

(ب). عدم اقتناع إدارة المؤسسة بضرورة الإدارة الإلكترونية أو الحاجة إليها.

(ج). عدم تهيئة الأفراد نفسياً وإشعارهم بأهمية دورهم كجزء من عملية التحول.

(د). الاختلاف في نظم الإدارة داخل الجهة الإدارية الواحدة، مما يعرقل التحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية بشكل انسيابي وسلس. (2)

ثانياً: المعوقات البشرية والمالية.

إن النقص في الموارد المالية والبشرية مع العصر الرقمي يعد عائق يواجه المؤسسات في استغلالها وممارستها للتكنولوجيا الحديثة في أداء أعمالها، والتي يمكن تلخيصها في:

1) المعوقات البشرية وتتمثل في:

إن انعدام الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات، وعدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الالكترونية، وعدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الالكترونية، يضعف طرق تقديم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية، حيث يتم تقديمها بصورة شكلية بحتة دون النظر إلى الجانب الموضوعي أساس الخدمة، ويمكن حصر هذه المعوقات فيما يلي (3):

(أ). ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي بالمؤسسة.

(1) - نبا مؤيد عبد المحسن الطائي، إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية، دار الكتب القانونية، مصر 2011، ص30.
 (2) - حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2011. ص؟
 (3) - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص52.

(ب). تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن هذا التغيير يشكل تهديداً، نتيجة نقص الخبرات لدى المديرين وندرة تقديم حوافز مادية لهم، وأيضاً ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي والرغبة والخوف الذي يمتلكه العاملون بالإدارة عند استخدامه، وهذا من شأنه أن يقلل تشجيع المسؤولين للأفراد على التعلم الذاتي للبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات.

(ج). خوف بعض الموظفين وبخاصة القدامى من فشل تجربتهم في التعامل مع كل جديد، كذلك ضعف مهاراتهم اللغوية، مما يؤخر مشروع الإدارة الإلكترونية حتى تتمكن المؤسسات من إعادة تأهيل هؤلاء الأفراد أو استبدالهم.

(د). مقاومة العاملين للتغيير وشعورهم أنه لن يكون لهم مقاعد في الإدارات الجديدة، أو أن حضورهم على الأقل سيكون هامشياً، بسبب قصور نظرة الموظفين والعمال الإداريين في الجامعات إلى المشروعات التقنية والحاسب عامة على رؤية ما تكلفه هذه المشروعات من نفقات دون النظر إلى إيجابياتها وفوائدها. (1)

(2) معوقات مالية:

وتتمثل فيما يلي (2)

(أ). قلة الموارد المالية للمؤسسات المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبخاصة.

(ب). إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.

(ج). قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية، فضلاً عن التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية، مع تكلفة استخدام شبكة الانترنت.

(د). جمود الإدارات المالية في المؤسسات، حيث تضع ميزانيات مالية على أساس بنود محددة، مما يمنع صرف أي مبلغ لغير البنود التي تم وضعها مسبقاً، ولذلك تواجه بعض الإدارات أزمة محدودية الموارد اللازمة لإتمام عمليات الصيانة لأجهزتها وشبكاتها، وغيرها من العمليات المكلفة، سواء في استبدال قطع وأجهزة جديدة من القطع

(1) - حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص 190-192.

(2) - سعيدي سليمة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، المجلة الأردنية للمكتبات، المجلد الثامن والأربعون- العدد السادس، الأردن، 2013، ص 93.

الداخلية لأجهزتها، فضلا عن وقوف تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت عائقا أمام الأسر الفقيرة، مما يعيق إمكانية تواصل هذه الأسر مع الدوائر الإدارية.

هـ). ضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الإلكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه، بل الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل. (1)

ثالثا: المعوقات الفنية (التقنية)

وتتمثل أهم المعوقات الفنية في مايلي: (2)

أ). أول ما يواجه المؤسسات التي تسعى إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها الإدارية: ما تحتاج إليه تلك الأجهزة من عمليات فنية تشمل صيانة أجهزة الحاسوب، وإصلاحها، وتحديث الأجهزة القديمة. وتظهر هذه الاحتياجات في ظل ندرة بيوت الخبرة والاستشارة، وتتفاقم هذه المشكلة. مع تقادم المهارات التقنية وظهور الجديد كل يوم، مما يحتاج إلى تجديد الخبرات الفنية لمواكبة كل جديد، الأمر الذي يشكل صعوبة أمام إنشاء تلك الإدارات الإلكترونية أو استمرارها.

ب). صعوبة تطوير البرمجيات في ظل الخط الحاصل في تحديد البرمجيات المطلوبة ومواصفاتها، وشروط عملها، مما يجعل التصدي للتجربة الجديدة فيه لتستطيع التنبؤ بالنجاح لتلك الإدارة.

ج). عجز البنى التحتية كالشبكات مثلا لدى بعض الدول عن الوفاء بالتزامات تشغيل تلك الإدارة الإلكترونية التي يفترض أن تدخل ضمن المشروعات التنموية في الدولة، بمعنى ضعف تقنية دعم اللغة العربية حيث لا تتاح بعض تقنيات تنظيم المعلومات لاستخدامات اللغة العربية.

د). ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية لقلة الخبرات الفنية وضعف جاهزية المؤسسات من ناحية أمن المعلومات في الدول على شبكة الإنترنت. (3)

(1) - حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص 192-193.

(2) - حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص 194.

(3) - نبا مؤيد عبد الحسن الطائي، مرجع سابق، ص 107.

هـ). المخاطر التي يتعرض لها الموقع على الأنترنت، ومخاطر إنشاء المعلومات الخاصة بطالب الخدمة والسطو عليها عند إجراء تعامل على الشبكة المعلوماتية وغياب المستندات الورقية في بعض الخدمات المقدمة إلكترونياً مما يثير مشكلة إثبات التعاملات والعقود وتوثيق الحقوق والالتزامات. (1)

رابعاً: معوقات تشريعية وأمنية.

تحول بعض المعوقات التشريعية دون تعميم التقنية الحديثة، وهي معوقات عامة تحتاج إلى تدخل على الدولة على مستوى المؤسسات سواء الخاصة أو الحكومية، كما يعد الهاجس الأمني أحد أهم الهاجس والعوائق الكبرى التي تواجه مشروع التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، ومن تلك المعوقات التشريعية والأمنية نذكر ما يلي:

1/ معوقات تشريعية:

من بين أهم المعوقات التشريعية ما يلي: (2)

- أ). عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية.
- ب). تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة، مما يعرقل كثيراً من المعاملات الإلكترونية التي كان من الممكن أن تكون أكثر سلاسة في وجود هذه التشريعات وتحقق الفائدة المرجوة منها.
- ج). غياب التشريعات التي تجرم مخترق شبكات الإدارة الإلكترونية، وتضع العقوبات الرادعة لمرتكبي تلك الجرائم، وبخاصة الحسابات البنكية والمستندات ذات الخصوصية وأسرار المؤسسات.
- د). عدم الاعتراف بحجية الوثائق الإلكترونية كأدلة إثبات أو الاعتراف بمصادقيتها.

(1) - كمال العقريب، بوعافية رشيد، متطلبات وتحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية، الملتقى العلمي الدولي الأول حول، متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر-دراسة تجارب بعض الدول-، جامعة سعد دحلب -البيدة، يومي 13 و14 ماي 2013، ص13.

(2) - حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص ص195- 197.

هـ). وجود إشكالات في أنظمة الرسوم والطابعات وعمليات إستقائها، ووجود إشكالات في وسائل الدفع ومدى قبول قانونيتها كبديل عن الدفع النقدي⁽¹⁾.

ز). انتهاك الخصوصية الشخصية ورسم إطار المسؤوليات الجزائية والمدنية، وصعوبة تطبيق المسؤولية الجزائية على سلوكيات مرتبطة ببيئة التقنية ومن ذلك التزوير التقني وجرائم الاختلاس والسرقة وإساءة الائتمان وإساءة استعمال السلطة والتعسف بها.

ح). صعوبة تطبيق القانون الوطني وذلك عندما يمتد الفعل بين أكثر من دولة.⁽²⁾

2/ معيقات أمنية:

وتتمثل في:⁽³⁾

أ). مخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع الإدارات من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير، أو استغلالها في أعمال غير مشروعة، و عدم توافر برمجيات تحكم الرقابة على الاختراقات المتعمدة تتفق عليها كل الأطراف المعنية.

ب). تشمل تحديات أمن المعلومات نطاقا واسعا من العناصر، بعضها فني تقني يرتبط بالأنظمة التقنية والبرامج والأجهزة المستخدمة، وبعضها الآخر يرتبط بالأفراد والهيئات الإدارية القائمة على الإدارات الالكترونية حول العالم.

المطلب الثاني:

حلول وتوصيات تطبيق رقمنة المرافق العامة في الجزائر.

بما إن الإدارة الالكترونية تتميز بإستراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية، وتعمل على تحقيق وتقديم أفضل الخدمات الى الجمهور المعني. فان التحول إليها وتنفيذها بشكل فعال ومضمون، ينبغي توفر شروط ومزايا جمة خصوصا في ضل كل المعوقات

(1) - صدام خميسة، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب للنشر والتوزيع، اربد، الأردن، ط1، 2013، ص98.

(2) - أسامة احمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، الحكومة الالكترونية، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013.

(3) - صدام خميسة، مرجع سابق، ص99.

والصعوبات التي ذكرناها سابقا في المطلب الأول. مما يحتم علينا التقييد بهذه الحلول والتوصيات لنجاح تطبيق رقمنة المرافق العامة والمتمثلة فيما يلي:

1 - التنقيف المستمر بشأن البيئة الالكترونية والإدارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2- استمرارية التدريب لتهيئة الكادر المتعلم والكفاء في إدارة البيئة الالكترونية.

3- متابعة التطورات والمستجدات من تقنيات تخدم أعمال أحدث النظم والأطر

العملياتية لصالح إدارة المؤسسة والجمهور المستفيد

4- ربط المؤسسة ومرافقها بشبكة حواسيب فاعلة وتفعيل الأنترنت الداخلي.

5- ربط المؤسسة بالعالم الخارجي ضمن خدمة انترانت كفاءة.

6- استخدام نظم وأدوات كفاءة لضمان وتحقيق الحماية للبيانات والمعلومات. (1)

7- تخصيص مبالغ مالية تناسب أهمية التحول إلى عالم التكنولوجيا الحديثة. (2)

8- إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم لدولة.

9- توفير بنية تحتية قوية وبمستوى عالي يتماشى مع أهمية المشروع.

10- التنسيق والتعاون بين الحكومة والقطاع الخاص، وبين مختلف الدوائر

الحكومية مع الدائرة الحكومية الالكترونية خلال مراحل تطبيق المشروع. (3)

11- ضرورة نشر الوعي القانوني في مجال ضبط وتقنين المعلومات الالكترونية،

والتعرض لعقوبات في حال التلاعب في تقديم خدمات الكترونية. (4)

12- الالتزام بتعزيز امن المعلومات والعمل على استخدام تقنيات مناسبة لتأكد من

سلامة المعلومات الالكترونية من التلاعب والتزوير .

(1) - مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2014، ص 190-191.

(2) - المكي دراجي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، دراسة لنموذجين قطاعين، العدالة، الداخلية والجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، ع 17 (جانفي 2011)، ص، 36.

(3) - عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المعوقات - الآفاق، المركز الديمقراطي العربي، 5 أكتوبر 2016.

(4) - د ليبيد عمار، د موزاي بلال، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر، الواقع-الآفاق-التحديات، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2021، ص 118.

ملخص الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل أهم وأبرز المسارات والجوانب المتعلقة بمفهوم الرقمنة، والذي لاحظناه كثرت تعريفاتها. إضافة إلى نية وتوجه الدولة لعصرنة الإدارة العامة وتطويرها والخروج من الأسلوب التقليدي في نشاطاتها. وذلك من خلال إصدار تشريعات قانونية و قضائية لتقريب الإدارة للمواطن، ولكن بالرغم من الجهود التي تبذلها الدولة من أجل السير الحسن للمرفق العام وتقديم الخدمات بأسرع وقت ممكن وتفاذي أهم النقائص التي كانت تعاني منها الإدارة التقليدية، إلا أنها تواجه العديد من معوقات وصعوبات تحيل دون تطبيق رقمنة على هذه المرافق العامة ، وتحسين جودة الخدمات العمومية ومواكبة العصر الحديث .ومقارنة بتجارب الدول الأخرى فلم تصل الجزائر إلى ما وصلت إليه بعض الدول مثل: قطر والإمارات في تعاملاتها الرقمية. وقد يعود ذلك إلى العديد من الأسباب منها البنية التحتية الهشة والغير متوافقة مع تطلعات العصر لضمان نجاح هذا المشروع الالكتروني، والطبيعية الذهنية الاجتماعية والسياسية للمجتمع الجزائري.

الفصل الثاني:

أثر الرقمنة على جودة

خدمات المرافق العامة

تمهيد:

تعتبر الإدارات العمومية من أهم مظاهر سلطة الدولة ، كما أن لها مكانة مهمة في عالمنا اليوم وهي مسؤولة أيضا عن توفير جميع الخدمات العامة اللازمة للمواطنين. لهذا السبب، تحاول العديد من الدول تحديث الإدارة العامة من خلال الرقمنة ، وتكييفها بشكل دائم ومستمر مع التحولات التكنولوجية والسياسية والاقتصادية التي تتطلب مرونة العملية وجودة الإدارة ، وبالتالي التكيف مع البيئة الداخلية والخارجية، فقد بذلت الدولة العديد من الجهود لتحسين جودة الخدمات العامة ، ومن خلال هذا السياق ولتوضيح أكثر سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث متمثلة في ميلي :

المبحث الأول : مفهوم جودة الخدمات العمومية.

المبحث الثاني: نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في القطاعات العمومية في الجزائر.

المبحث الثالث: تجربة الرقمنة في بلدية المغير.

المبحث الأول

مفهوم جودة الخدمات العمومية

يكتسي مفهوم جودة الخدمات العمومية العديد من التعريفات المختلفة له، إضافة إلى أهم المبادئ التي تسييره وتنظمه، كما يتميز بالعديد من الخصائص والأنواع، التي سوف نتناولها في هذا المبحث لفك الفروقات بين جودة الخدمات العمومية والخدمة العمومية.

المطلب الأول :

مفهوم جودة الخدمات

قبل الإشارة إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية نذكر أولاً مفهوم الجودة.

أولاً: تعريف الجودة ومبادئها.

للجودة عدة تعاريف ومبادئ أساسية تعتمد عليها يمكن بيانها على النحو الآتي:

(1) - تعريف الجودة تعتبر الجودة من المفاهيم التي يكتنفها بعض الغموض ويختلف مفهومها من سياق إلى آخر، وقد عرفت العديد من التطورات منذ القرن العشرين، ويرجع تعريف الجودة *Qualité* إلى الكلمة اللاتينية *QUALITAS* التي تعني "طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان. (1)

إن مصطلح الجودة يعني مفهومين اثنين، كلاهما مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالآخر، فالمفهوم الأول يرتبط بالخدمة والمنتج نفسه، والمفهوم الثاني يرتبط بالعلاقة بين المستهلك والخدمة أو المنتج، وبناء على هذا الارتباط فإن المفهوم الأول ينظر إلى الجودة من حيث مدى مطابقة الخدمة أو المنتج للمواصفات المحددة له وهنا يمكن تحديد مواقع الخطأ بسهولة وإصلاحه وتفاديه قبل تقديم الخدمة للمستهلك، أما المفهوم الثاني فيرى أن الجودة هي مدى ملائمة الخدمة للغرض الذي أنتجت من أجله. (2)

(1) - حمزة بوتمان، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة سنة 2020-2021 ص 25-26.

(2) - نوي طه حسين، باقوتة بودوشن، عربي يمين سي لاخضر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية الحكومية الذكية في الإمارات نموذجاً، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، 2018، ص 131.

كما عرفها أرماند فيجينوم (Armand V. feigenbaum) أحد رواد الجودة، على أنها "الناتج الكلي للمنتج جراء دمج خصائص نشاطات التسويق و الهندسة و التصنيع والصيانة ، التي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون".

وعرفها جوزيف جوان (joseph john) على أنها مدى ملائمة المنتج للاستخدام "والمقصود بالجودة في هذا التعريف مدى قدرة المنتج على تقديم الشيء الذي يريده المواطن منه. (1)

ويرى إيشيكاوا (Isamu Akasaki) الجودة على أنها القابلية على إشباع الزبون " .

أما فيما يخص المنظمة الدولية للمقاييس وفقا للمواصفة ISO9000 (إصدار 2000) الجودة على أنها: عبارة عن قابلية مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج ، نظام سيرورة على إرضاء متطلبات الزبائن وباقي الأطراف المعنية وبشير هذا التعريف إلى أن مفهوم الجودة يشمل مختلف نظام المنظمة والتي تتفاعل فيما بينها لتلبية متطلبات الزبائن.

ومن خلال التعارف السابقة يمكن أن نخلص إلى أن تعريف الجودة مرتبط بجودة التصميم وكذلك مرتبط بجودة الإنتاج و كذا مرتبط بجودة الأداء والتي تظهر عند الاستعمال الفعلي للمنتج، إضافة إلى ضرورة التركيز على الجودة أثناء تقديم هذه السلع و الخدمات إلى العملاء و هو ما يعرف بجودة الخدمات. (2)

(2) - ثانيا: مبادئ إدارة الجودة.

وتتلخص أهم مبادئ إدارة الجودة وفقا للمعايير ISO9000 (إصدار 2000) فيما يلي:

(أ) - **التوجه نحو العميل:** يجب على المؤسسة أن تكون على إطلاع بحاجات الزبائن والمستهلكين الحالية و المستقبلية، وتقوم بتلبية حاجاتهم وإشباعها.

(1) - حمزة بوتمان، نفس المرجع السابق، ص 26

(2) - حمزة بوتمان، نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

- (ب) - الإدارة العليا (القيادة): هي المسؤولية بتحديد التوجيهات وإنشاء وثائق التخطيط الإستراتيجي، وكل ما يخص إدارة الجودة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.
- (ج) - المشاركة الكاملة للعمال: إشراك كل أفراد المؤسسة وعلى كامل المستويات في كل الأمور التي تتعلق بتطبيق نظام إدارة الجودة .
- (د) - أسلوب الإدارة بالعمليات حتى تحقق المؤسسة أهدافها المحددة في سياسة الجودة بفعالية يجب أن تدير كل نشاطاتها كعمليات وتسيرها بدقة .
- (هـ) - انتهاج مدخل النظم في التفكير والإدارة تيسير مختلف العمليات المرتبطة كنظام متكامل ومترايط .
- (و) - التحسين المستمر: يعتمد على التقييم الدوري للأداء وهو هدف المنظمة .
- (ز) - اتخاذ القرارات بناء على قاعدة معلومات وحقائق واقعية ودقيقة: القرارات الفعالة تركز على تحليل معطيات ومعلومات واقعية و دقيقة .
- (ح) - العلاقة بين الموردين علاقة شركاء ومصالح مشتركة: العلاقة الطيبة بين المنظمة ومورديها يؤدي إلى الرفع من قدراتهم وخلق القيمة المضافة. (1)
- ثانيا: تعريف الخدمة: على الرغم من الاجتهادات المتعددة التي أوردها العديد من الكتاب بخصوص مفهوم الخدمة إلا أن هذه الاجتهادات لم تخرج عن كون الخدمة بأنها أي فعل أو إنجاز يقوم به طرف لطرف آخر ويكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي إلى حصول الملكية(2).
- ولقد عرفت المنظمة الدولية للمقاييس "الإيزو" وفقا لمواصفة ISO 8402 : الخدمة على أنها نتيجة تتولد عن النشاطات في التعامل بين المورد والزبون ومن النشاطات الداخلية للمورد للاستجابة لحاجة الزبون".

(1) - H.Mttonneau, iso9000 version 2000.dunod. 2eme edition.paris.2001. p168-169.

(2) - توي طه حسين ، وآخرون نفس المرجع السابق ص 132.

ثالثاً: مفهوم جودة الخدمة لها عدة تعاريف منها : " أنها تقديم خدمة تتصف بجملة من الخصائص والمميزات التي تجعلها قادرة على تلبية احتياجات الزبائن و توقعاتهم أو تجاوزها ، يضاف إلى ذلك أنه لا يمكن تقديم خدمات ذات مستوى مرتفع للعملاء دون أن تكون جودة خدمات الداخلية بدورها بذات المستوى حيث تعتبر الجسر الذي يؤدي إلى جودة الخدمات الخارجية . (1)

المطلب الثاني :

مفهوم الخدمة العمومية

لكي نحيط مفهوم الخدمة العمومية سنتعرض لتعريف الخدمة العمومية (الفرع الأول)، ثم نخوض في أنواع الخدمة العمومية(الفرع الثاني)، وحينها نصل لدراسة خصائص الخدمة العمومية(الفرع الثالث).

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية. هي أي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة تقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء اقتصادية أو إعلامية وذلك عن طريق تدخل الإدارة العمومية لضمان المنفعة العمومية و لمراقبتها، فمفهوم الخدمة العمومية هي تلك الخدمات التي تقدمها الدولة للأفراد قصد الانتفاع بها .

أولاً: مفهوم الخدمة العمومية كعملية. حيث يمكن اعتبار الخدمة العمومية التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العمومية على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مداخلات و تشغيل ومخرجات وبالنسبة للمداخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

1- الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة العمومية، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطنين بذاتهم ، مثل ذلك عندما يدخل مريض للمستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العمومية مثل محاكمة الأفراد وسفرهم وغيرها.

(1) - حمزة بوتمانى نفس المرجع السابق ص 26-27

2- الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المداخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العمومية، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء و ليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات و الخدمات العمومية المختلفة.

3- المعلومات: تمثل أحد أنواع المداخلات في عمليات الخدمة العمومية ، ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث و الجامعات. (1)

ثانيا: مفهوم الخدمة العمومية كنظام انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

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

2- نظم تسليم الخدمة : ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة ويتضمن مفهوم الخدمة العمومية كنظام شكليين:

أ- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)

ب- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة و يطلق عليها جوهر الخدمة الفني. (2)

الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية.

هناك عدة أنواع للخدمة العمومية نجد منها.

(1) - بودالي محمد، بوشنب موسى، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر الإدارة الجبائية نموذجاً" تاريخ النشر 13-12-2016 موقع <https://www.asip.cerist.dz/en/article/23431> تاريخ الإطلاع 02/01/2023 الساعة 22:00.

(2) - بودالي محمد، بوشنب موسى، مرجع سابق

1 - خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوافرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

2- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاتها ومستوياتها مثل التزويد بالماء، الكهرباء، الغاز، و النقل... الخ وهذه الخدمات لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العمومية بل أصبحت تقدم من طرف المشروعات الخاصة وتطبق عليها معايير الربحية التجارية.

3- خدمات ذات منفعة اجتماعية و ثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا المكتبات الصومية المتاحف المنتزهات العمومية.

4- خدمات ذات طبيعة اجتماعية يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات قد يؤثر على المجتمع ، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء و توفير هذه الخدمات و المثال على ذلك الإسكان. (1)

5- خدمات رأسمالية مكلفة وتتميز بأنها خدمات مستدامة تمتد للأجيال القادمة مثل: المدارس الجامعات وغيرها.

الفرع الثالث: خصائص الخدمة العمومية :

تتميز الخدمات العامة عن الخدمات الأخرى بعدة خصائص يمكن اعتبارها مبادئ أساسية للخدمات العامة ، بما في ذلك تلك المتعلقة بالجوانب القانونية والإدارية ، بما في ذلك تلك المتعلقة بطبيعة العناصر المستهدفة التي تقدمها ، ونجد أن الخدمات العامة الأكثر مبادئ وخصائص مهمة:

(1) - ميلودة حمدو ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي ،دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة (2011-2022)، (مذكرة ماستر في ميدان الحقوق و العلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية وإدارية جامعة قاصدي مرباح ورقلة)2021-2022.

1- الاستمرارية: يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية و ذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة.

2- المساواة: هو عامل أساسي في تقديم الخدمة العمومية كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، حيث ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية وأن تتشابه الضريبة أو الرسم و أن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.

3 الموائمة: إن المنفعة العمومية ومن ثم الخدمة العمومية تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومنه من الضروري وفقا لهذا المبدأ إن تقدم الخدمة بكفاءة و أن يساير تقدمها تطور حاجات المواطن: وهذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة و أن المحيط يتميز بالتغير و عدم الثبات. (1)

(1) - ميلودة حمدو، مرجع سابق، ص32.

المبحث الثاني

نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في القطاعات العمومية في الجزائر

يختلف تطبيق الإدارة الالكترونية بين قطاع وآخر، نظرا لسياسة وخصوصية بعض القطاعات في الجزائر، الأمر الذي يدفعنا إلى التطرق في هذا المبحث إلى أهم القطاعات العمومية في الجزائر، وكيف تم تحويل إدارتها من تقليدية إلى الكترونية، مع توضيح نجاح هذا المشروع الالكتروني أو من عدمه، وذكر أهم الفوائد والمزايا التي تحققت في كل قطاع.

المطلب الأول :

الإدارة الالكترونية في قطاع العدل ووزارة الداخلية والجماعات المحلية

نتناول في هذا المطلب الإدارة الالكترونية في قطاع العدل الفرع الأول، كما يشمل قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية الفرع الثاني.

الفرع الأول : قطاع العدل

تجسيدا لمبدأ الإدارة الإلكترونية شهد قطاع العدالة تطورا في إطار الخطة الوطنية لإصلاح هذا القطاع الرامية لجعل العدالة في متناول المواطن، ومنح القاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه، وقد اعتمدت وزارة العدل على تنظيمين أساسيين في العصرنة وهما نظام التوقيع الإلكتروني لتسيير الوثائق الإدارية والقضائية والتصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المقيمين والمولودين بالخارج، وكذا نظام المحادثات المرئية لسماع والشهود والخبراء..⁽¹⁾

ويمكن رصد أهم الإنجازات كما يلي:

(1) - مغربي شهرزاد، حاكمي أكرام، مذكرة نيل شهادة ماستر، تخصص قانون إداري، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر -سعيدة -، الجزائر، 2020-2021، ص85.

1 - أشار المشرع في القانون رقم 14-105 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكتروني إلى التوقيع الإلكتروني من المادة السادسة إلى المادة الرابعة عشر⁽¹⁾، كما تم اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكتروني في المجال القضائي وفقا للقانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة 2 من المادة الرابعة إلى المادة الثامنة منه وذلك بهدف إتاحة الخدمات القانونية عن بعد من خلال استحداث مركز شخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني وإنشاء سلطة التصديق الإلكتروني، وتمكين كافة المتدخلين في نشاط القطاع من إمضاء الوثائق الإدارية والمحركات القضائية بتوقيع إلكتروني موثوق.⁽²⁾

2 - استحداث تقنية المحادثات المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية وفقا للمادة 14 من قانون عصرنة العدالة فهذه التقنية تعد آلية حديثة تقوم على الاتصال المرئي المسموع تستخدم في إجراءات التحقيق والمحاكمات الجزائية عن بعد لاسيما في مجال سماع الشهود حتى ومحاكمة المتهمين داخل المؤسسات العقابية دون التنقل، والقانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة قد أقر شروط ضمانات إجراء هذه التقنية⁽³⁾.

3 - تزويد قطاع العدالة يمكن للدخول إلى عالم الانترنت يحدد الأهداف الخاصة بالإدارة المركزية الوزارة العدل والجهات القضائية وكل المؤسسات التابعة للقطاع مما يسمح بتسيير ذاتي للاتصالات الإلكترونية وتعميم وصول المعلومة لكل موظفي العدالة، بالإضافة لإنشاء موقع خاص بوزارة العدل ww.mjjustice.dz لإعلام كل المواطنين بنشاط وزارة العدل⁽⁴⁾

(1) - القانون رقم 15-04 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق لـ 01 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج،ر،ج،ج، العدد 06، الصادر في فبراير 2015.

(2) - القانون رقم 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق لـ 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، ج،ر،ج،ج، العدد 06، الصادر 10 فبراير 2015.

(3) - عمارة عبد الحميد، استخدام تقنية المحادثات المرئية عن بعد في التحقيق والمحاكمة الجزائية، مجلة دراسات وأبحاث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، العدد الثالث، 2018، ص60.

(4) - عشاش حمزة، حضري حمزة، الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد الأول، ماي 2020، ص276.

4 - نظام صحيفة السوابق القضائية الذي يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة في نظر المواطنين، يكمن هدفه الأساسي في منح وإعداد البطاقة رقم 03 للمواطن ورقم 02 للإدارات في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني.

5 - استحداث نظام تسيير ومتابعة المحبوسين لمتابعة ملفات نزلاء المؤسسات العقابية وتوزيعهم حسب درجة الخطورة الإجرامية ، بهدف حصول كل نزير على بطاقة خاصة يمكن الاعتماد عليها في حالة استفادة المحبوس من الإفراج المشروط أو اتخاذ أي إجراء من طرف القاضي، بالإضافة إلى التكفل بتسيير نشاط النزير، وفي حالة العفو تكون معالجة الإجراءات السريعة⁽¹⁾.

6 - استحداث النظام الآلي لتسيير الملف القضائي حيث يسمح هذا النظام بتسيير ومتابعة الملف القضائي من المحامين والمتقاضين، بالإضافة إلى الاطلاع على الشباك الإلكتروني للمحكمة العليا ومجلس الدولة.

7 - النظام الآلي لتسيير الأوامر بالقبض وبه قاعدة معطيات قانونية تسمح بسرعة النشر والتوزيع للأشخاص المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذلك يسرع من إجراءات الكف عن البحث ضمانا للحفاظ على الحريات الشخصية عند التوقيف.

8 - خدمة الشباك الإلكتروني عبر الانترنت التي تجسد في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق البريد الإلكتروني وذلك بعد التشخيص للقضية، أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل، إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية من خلال إرشاده إلى الأماكن المتخصصة في ذلك على مستوى الموقع، ويقدم

(1) - بوبكر صبرينة، خماسية حفيظة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية دراسة قطاع العدالة، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني، 2019، ص 223.

الشباك عددا من الوثائق القانونية، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري والقوانين والاتفاقيات الدولية الموجهة الرجال القانون. (1)

الفرع الثاني : قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتنفيذ مخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين المرافق العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية بتجسيد عدة مشاريع هامة وذلك لعصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة خدمة للمواطن، فوزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن بين أهم الإنجازات تذكر مايلي:

1/ مشروع رقمنة الحالة المدنية.

ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا بهدف الحصول على المعلومات دقيقة أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها وهي كذلك تقنية تجسد إعداد وتسليم الوثائق المختلفة على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل للمركز الرئيسي للحالة المدنية..

وإنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم مركباتهم بصفة آنية دون عناء التنقل إلى ولاية التسجيل، إضافة إلى حصول جالية جزائرية على شهادة ميلاد 12 عبر انترانت واستلامها عن طريق ممثليه دبلوماسية والقنصلية مسجل فيها.

(1) - هشام فخار ، الإدارة الإلكترونية لقطاع العدالة في إطار العصرنة ، مداخلة في يوم دراسي حول الإدارة الإلكترونية ، بجامعة المدية ، ص 06.

2/ جواز السفر وبطاقة التعريف البيوميتريين.

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يركز على محورين: إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية وجواز السفر البيوميتري⁽¹⁾، حيث أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات تذكر من بينها:

1 - قرار مؤرخ في 09 ذي الحجة 1431 الموافق لـ 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية المستخرج شهادة الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميتري.

2 - قرار مؤرخ في 01 صفر 1432 الموافق لـ 26 ديسمبر 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيوميتري الإلكتروني.

3 - كما أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميتري، قرار مؤرخ في 25 ماي 2011 يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميتريين .

عموما فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية تشمل إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وتمديد صلاحية جواز السفر البيوميتري من 05 سنوات إلى 10 سنوات بالإضافة إلى تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية مع إلغاء شروط المصادقية على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارة العمومية، لاسيما إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية واستبدالها بشهادة الميلاد رقم 12..⁽²⁾

(1) - واعر وسيلة ، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر-، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، جامعة منتوري قسنطينة.

(2) - قدوم لزهر، قروي عبد الرحمان، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية في الجزائر ، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية ، جامعة قلمة، 08 نوفمبر 2016،ص 105.

الهدف من هذا المشروع المتعلق ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين هو عصرنة وثائق الهوية حيث تكون هذا الوثائق مؤمنة تماما بشكل أكثر مرونة، تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية لكي تضمن للمواطنين القيام السريع مختلف الإجراءات اليومية، حيث أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري بداية في جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات، وهو عبارة عن وثيقة سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا وتكون مطابقة للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني. (1)

3/التسجيل الإلكتروني للحج :

تم البدا في التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيف عبء استخراج مختلف الوثائق والوقوف بالطابور الاستكمال التسجيل اليدوي، وتتم العملية إما من طرف المعني بملء استمارة الكترونية على موقع وزارة الداخلية أو بالتسجيل في المنصة الإلكترونية للبلدية بطريقة بسيطة وسريعة و تتبع العملية بإجراء قرعة إلكترونية لاحقا.

4/ البطاقة الرمادية ورخصة السياقة البيومترية.

تم البدء باستخراج أول رخصة سياقة بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019، كما تم استبدال البطاقة الرمادية في شكلها الحالي ببطاقة إلكترونية لتحسين الخدمة العمومية من جهة والقضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى وهذا قبل نهاية سنة 2019 (2)

المطلب الثاني :

الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم و قطاع الصحة

تكتسي الإدارة الإلكترونية في قطاعي التعليم و الصحة أهمية كبيرة لما تشكله من مجال حيوي في الدولة والمجتمع، ولهذا سنحاول في هذا المبحث دراسة الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم الفرع الأول، وفي الفرع الثاني نتطرق لها في قطاع الصحة.

(1) - عقبي امال ،دور الإدارة المحلية في تحسين الخدمة العمومية محليا، مجلة المفكر ،جامعة بسكرة ،الجزائر،العدد الثاني،جوان 2019،ص 292.

(2) - بلقاسم بومعزة ،كمال عقريب، الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية ، دراسة بلدية حجرة النص ، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة تيبازة ، العدد الثاني، جانفي 2020، ص 12.

الفرع الأول : قطاع التعليم

يحتل قطاع التعليم في الدولة مكانة حساسة كمرفق عمومي تتوقف عليه الآفاق المستقبلية للتنمية ، ولذلك سنقسم هذا الفرع نقطتين الأولى نتحدث فيها عن وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني، والثانية نتكلم عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

1/ وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني :

قطاعي التربية الوطنية والتكوين المهني كغيرهما من القطاعات سعوا إلى مواكبة تكنولوجيا، المعلومات والاتصال وتوظيف الإدارة الإلكترونية.

(أ) - أهم الخدمات العامة الإلكترونية في قطاع وزارة التربية الوطنية:

لإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات للخدمة العامة الإلكترونية يمكن رصد أهم الخدمات، على المستويين:

(1) - تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى التعليم النظامي:

ويقصد بالتعليم النظامي هنا التعليم في المدارس التابعة للدولة، حيث تشرف عليها مديريات التربية في كل ولاية تحت وصاية وزارة التربية الوطنية، فقد استعملت هذه وسائل الاتصال الحديثة في مراسلاتها بمديريتها والمدارس التابعة لها ،كما استعملت الوسائل الإلكترونية في إلقاء الدروس والأعمال التطبيقية وربطها بالشبكة العالمية.⁽¹⁾

(2) - تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم عن بعد :

التعليم عن بعد في قطاع التربية الوطنية يتولاها الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد تحت وصاية وزارة التربية الوطنية، فقد صدر المرسوم التنفيذي -01-288 المتضمن تعديل القانون الأساسي للمركز الوطني للتعليم.⁽²⁾ المعمم والمتمم بالمراسلة عن طريق الإذاعة والتلفزيون، ونص على هدفه المتمثل في تقديم خدمات للمتعلمين الراغبين

(1) - ربيع دحماني، الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة في المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة محمد بوضياف، المسيلة ، 27 نوفمبر 2018، ص 07.

(2) - المرسوم التنفيذي رقم 01-288، المؤرخ في 24 سبتمبر 2001، المتضمن تعديل القانون الأساسي للمركز الوطني لتعليم المعمم والمتمم بالمراسلة عن طريق الإذاعة والتلفزيون ،ج،ر،ج،ج،رقم 56، الصادر 30 سبتمبر 2001.

في مواصلة الدراسة عن بعد، فإما أن يكون عن طريق المراسلة العادية البريدية أو الوسائط المتعددة والتي تتمثل في وسائل التكنولوجيا الحديثة، وعن طريق خدمات الشبكة العنكبوتية، ويكون التسجيل في هذا النوع من التعليم إجباريا عن طريق الإنترنت، وتعطى الدروس إلكترونيا وتحري الفروض إلكترونيا كذلك. (1)

(ب) - قطاع التكوين المهني.

وقعت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مع وزارة التعليم و التكوين المهني على مراسيم توقيع جملة من اتفاقيات التعاون بين القطاعين المندرجة ضمن سياسة الحكومة، كما وقعا بهذه المناسبة على اتفاقيتين تتدرجان ضمن المشاريع المؤطرة والممولة من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال لفائدة قطاع التكوين المهني. يخص المشروع الأول تحسين أرضية ERP التابعة لقطاع التكوين المهني لتوجيه المتربصين وتسيير الموارد البشرية بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري والتسيير المالي ، وإثرائها عن طريق نظام خاص بتسيير تدرس المتربصين .

أما المشروع الثاني فيتعلق بإنشاء مركز للموارد البيداغوجية وهي أرضية خاصة بالتعليم عن بعد من أنها أن تلبى متطلبات الإدارة فيما يخص الوظائف البيداغوجية والتقنية، يجدر الإشارة إلى أن الاتفاقيتين كانتا في إطار التشجيع على تطوير التطبيقات والأرضيات التي تساهم في تحقيق الإدارة الإلكترونية.

ويقدم مركز التعليم والتكوين المهني العديد من الخدمات الإلكترونية منها ما هو مخصص للعاملين في المركز، ومنها ما هو مخصص لطلاب التكوين كتوفير الوثائق الإدارية على مستوى الموقع الإلكتروني خدمات الخط (هير) حتى يمكن تحميلها المواطن وقت ما يشاء، تخصيص بريد إلكتروني للمركز، التسجيل الإلكتروني الخارجي، لاسيما توفير خدمات للحاصلين على شهادة التكوين المهني وخدمات أخرى . (2)

(1) - ربيع دحماني ، المرجع السابق، ص 09.

(2) - عشير فاطمة الزهراء، المرافق العامة في ظل الإدارة الإلكترونية، مذكرة نيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم قانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019/2018، ص85.

2/ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

لقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في مجال التعليم العالي والبحث العلمي كونها أحد أساسيات الإدارة الإلكترونية، ففي إطار عصرنة هذه الأخيرة ومواكبة التغيير الحاصل في البيئة الإدارية عملت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى مع أهداف المنظومة العلمية، وذلك من خلال ربط الجامعات وفق برامج، بالإضافة إلى إنشاء رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على مستوى الوطن، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملف إلكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى أخرى يكون الأمر سهلا دون تعقيد على مسؤولي الجامعات أيضا يمكن استخدامه في الجامعة في حد ذاته من خلال ربط الكليات لاسيما ربط مكاتب الكلية ببعضها مع المكتبة المركزية أو المكتبات الخارجية لتسهيل عملية البحث والمطالعة، كما تسهل عمليات اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض المقترحات أو دراسة ملفات ترقية و عروض التكوين.

إضافة أيضا للمعلومات والإعلانات لهيئة التدريس وكذا الطلبة والموظفين عن طريق البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية الخاصة بالجامعات، بحيث يتم تبليغ الأساتذة والطلبة بأي معلومات تخصهم مثلا الاجتماعات وجداول التدريس أو التكليف بحضور واستدعاءات، أو أي حدث يخص الجامعة كالتدوات والملتقيات، مما سرع وسهل عملية إيصال المعلومات والإعلانات لكل من له علاقة بالجامعة .

وقد عملت الجامعات الجزائرية على تفعيل الإدارة الإلكترونية من خلال معاينة النقاط ونتائج الامتحانات عن بعد وهذه تعتبر خدمات إلكترونية عامة يتم إدخال رقم التسجيل عن طريق الدخول إلى موقع الجامعة واختيار الكلية ثم الدخول إلى نتائج الامتحانات وإدخال الرقم السري ثم الرمز. بالإضافة إلى التسجيلات الجامعية حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات إلكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولى عن طريق الانترنت بملء بطاقة

الرغبات في شكل استمارة إلكترونية ، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا على المواقع www.mesrs.dz : www.ini.dz .(1)

الفرع الثاني : قطاع الصحة

ان المرفق الصحي في عصر الرقمي بحاجة إلى مواكبة أهم تطورات التكنولوجيا وضرورة استيعابها واستغلال التكنولوجيا الحديثة وعليه سنبرز دور الإدارة الالكترونية في هذا المرفق ومتطلباته والأثر الذي يحدثه.

أولاً: دور الرقمنة في هذا المرفق

يمكن دور الرقمنة في المرفق الصحي في عدة جوانب هما يمكن خصرها في النقاط التالية:

(1) - سد الفجوة الرقمية في المرافق الصحية : باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الصحية للمواطنين والمؤسسات الإستشفائية التي هي بحاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم إليها.

(2) - تعمل على تسهيل نقل المعلومة في وقت قصير لاتخاذ الإجراءات اللازمة بين جميع الفاعلين في القطاع الصحي.

(3) - تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري و الاقتصادي في القطاع الصحي بحيث أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة.(2)

(4) - تقوية سبل التعاون إذ تؤدي الإدارة الإلكترونية في المجال الصحي إلى تعزيز التعاون وتبادل المعلومات والبيانات بين المؤسسات الصحية الحكومية المختلفة، تدعيم الاستثمار في موارد المؤسسة.

(1) - غنية نزلي ، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي العدد الثاني عشر، جانفي 2016. ص 186-187.

(2) - سحر قدوري الرفاعي الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجامعة المستنصرية بغداد العراق، العدد السابع، في سنة 2009، ص 311.

(5) - القضاء على البيروقراطية بحيث تعمل الإدارة الإلكترونية على تبسيط العمليات والإجراءات داخل المؤسسات الإستشفائية.

(6) - تحقيق الشفافية : فالشفافية الكاملة داخل الإدارات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات إذ تُعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات . (1)

ثانيا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الصحية

تقتضي الإدارة الإلكترونية الصحية تطبيق متطلبات إدارية والأمنية، وأخرى تتعلق بالقيادة الإدارية والسياسية كما سنبين ذلك في النقاط التالية:

(1) - المتطلبات الإدارية والأمنية :

من أهم هذه الاستلزمات نذكر ما يلي:

(أ) - وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس والتي يمكن أن تشمل إدارة، أو هيئة على المستوى الوطني ليا وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ المشاريع الحكومة الإلكترونية.

(ب) - توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لا بد من العمل على التطوير مختلف شبكات الاتصالات، وافقا لبيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة.

(ج) - متطلبات الكفاءات والمهارات المتخصصة :

وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

(2) - متطلبات القيادة الإدارية والسياسية:

يستحيل تحقيق أهداف مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية بدون قيادة إدارية وإرادة سياسية. (2)

(1) - أحمد درويش الشفافية والنزاهة حلمنا القادم. " نشرية تكنولوجيا الإدارة ". وزارة الدولة للتنمية الإدارية مصر، العدد الثامن، 2007، ص 03.

(2) - سحر قدوري الرفاعي ، مرجع سابق، ص316.

(أ) - متطلبات التشريعات القانونية

وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية: قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول.

(ب) - متطلبات البنية التحتية للاتصالات :

ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية، والهواتف والفاكسات وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة.(1)

ثالثاً: اثر الإدارة الالكترونية على المرفق الصحي

يتبين أثر الإدارة الالكترونية التي تحكم المرفق الصحي فيما يلي :

(1) - الإدارة الالكترونية ومبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد.

فهو يعتبر مبدأ الاستمرارية، الذي يعتبر المبدأ الأكثر أهمية لأن القرار الإداري يعتمد عليه في كثير من الأحيان، ولأن معظم أحكام ومبادئ القانون الإداري تتعلق بهذا المبدأ ومتفرعة عنه، لذلك فإن نظام الإدارة الإلكترونية يخدم هذا المبدأ أكثر من النظام التقليدي، حيث يساعد كل من المرضى والمتعاملين مع المستشفى.(2)

وكذلك يساعد نظام الإدارة الإلكترونية على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سيرا المرافق بانتظام واطراد بحيث يقلل نظام الإدارة الإلكترونية من خطورة إضراب الموظفين، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني أو المنصة الإلكترونية، كما يستطيع الفرد الحصول على المعلومات من خلال الشبكة ليلاً ونهاراً .(3)

(1) - Nafta, khaldonn, Jordanne-gouvernement programme". Jordanne gouvernement initiative, - (1) Jordanne, septembre 2005, p01.

(2) - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2008 ص 91.

(3) - عصام عبد الفتاح مطر، نفس المرجع، ص92.

(2) - الإدارة الإلكترونية ومبدأ المساواة أمام المرافق العامة.

يعد مبدأ المساواة أمام المرافق العامة امتداداً للمبدأ العام للمساواة بين الأفراد أمام القانون، والذي يمثل اليوم حقاً من حقوق الإنسان وحقاً دستورياً تعلنه مختلف الدساتير. مما لا شك فيه أن تطبيق هذا النظام يؤكد ويدعم مبدأ المساواة بشكل كبير جداً بحيث يتم تقديم الخدمة إلكترونياً، وهذا من شأنه القضاء على وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على الخدمة، واستخدام هذا النظام يساعد في القضاء على حالات المحسوبية والوساطة في تقديم الخدمات والقضاء عليها. (1)

(3) - الإدارة الإلكترونية ومبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير و التعديل.

يخدم هذا المبدأ الانتقال من الإدارة الصحية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة، بحيث تخضع المرافق العامة للقوانين واللوائح، وهذه القوانين واللوائح، بما في ذلك تلك التي تحكم المنشأة العامة من حيث تنظيمها وهيكلها، ولا يقتصر التغيير على القواعد الحاكمة للمنشأة، بل يمتد أيضاً إلى أسلوب إدارتها، لذلك يجوز تغيير أسلوب الإدارة من الإدارة المباشرة إلى التنظيم العام. (2)

المطلب الثالث :

الإدارة الإلكترونية في مجال الأمن وقطاع البريد والاتصالات

عملت الجزائر كغيرها من الدول على إلزامية تدعيم الأمن الإلكتروني وتطويره في جميع القطاعات وهذا ما يسمى بدفاع السيبراني، وحتى نلم بذلك خصصنا الفرع الأول لمجال الأمن إلكترونياً، وارتأينا أن يتضمن الفرع الثاني قطاع البريد والاتصالات.

الفرع الأول : مجال الأمن

لدارسة الإدارة الإلكترونية كمرفق في مجال الأمن سنحاول البحث في الأمن السيبراني وتطوره محلياً أولاً، ومنه نمر إلى مختلف الأجهزة المخولة بضبط جرائم الأمن الإلكتروني ثانياً، وذلك على النحو التالي:

(1) - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص438.

(2) - سليمان محمد الطماوي، الأسس العامة للعقود الإدارية، القاهرة، دار الفكر العربي، الطبعة الخامسة 1991، ص184.

أولاً: الأمن السيبراني وتطوره محلياً.

ومن أجل الإحاطة بالأمن السيبراني وتطوره محلياً سنخوض في معنى الأمن السيبراني، ثم نقلني لمحة عن تطور نظام الدفاع السيبراني للمعطيات الإلكترونية.

(أ) - معنى الأمن السيبراني: يعتبر مفهوم الأمن السيبراني مفهوماً شاملاً يتضمن مجموعة من الوسائل والآليات الفنية والتنظيمية والإدارية المستخدمة لمنع أي تداخل أو عمليات غير مصرح بها، واستعادة البيانات وأنظمة المعلومات الإلكترونية التي تحتوي عليها، وحمايتها، والتأكد من توفرها ووجودها، استمرارية العمل.

كما نجد أن المشرع الجزائري قد اتخذ جملة من الإجراءات اللازمة من أجل مقاومة الجريمة الإلكترونية، المنصوص عليها في الاتفاقية الأورو متوسطية المبرمة في 22 أبريل 2002م.⁽¹⁾ والتي كانت تهدف إلى ربط الجهود بين مجموعة الوحدة الأوروبية والدول الأعضاء فيها من جهة وما بين الحكومة الجزائرية منت جهة أخرى، وقد صادقت الجزائر على الاتفاقية مع فرنسا في مجال مكافحة الإجرام المنظم

(ب) - تطور نظام الدفاع السيبراني للمعطيات الإلكترونية : وضعت قيادة الدفاع الوطني الأمن السيبراني ضمن أولوياتها أسوة ببقية دول العالم التي سارعت إلى مراجعة سياستها الأمنية وتضمين آليات وآليات جديدة تعنى بهذه الوسائل، حيث يتطلب الأمن مضاعفة أنظمة التحكم التي تشكل تهديداً محتملاً للحريات الفردية، ولهذا السبب يجب أن تكون كل المقاربات الأمنية مصحوبة بمجال الأمن، النهج الرقمي للأطر القانونية والتكنولوجية المناسبة، ويراعي الهجمات الإلكترونية وعواقبها التي تزداد خطورة مع التطور التكنولوجي واستخداماتها اليومية.⁽²⁾

وتجسيداً لذلك شرعت الدولة الجزائرية بقيادة مؤسسة الدفاع الوطني في إعداد برامج خاصة لمواجهة الجريمة الإلكترونية والحد من انتشارها، وإنشاء أجهزة جديدة تتسجم في أدائها مع المتغيرات الحاصلة في هذا المجال، حيث أصبحت الحماية الإلكترونية

(1) - الاتفاقية الأورو متوسطية في 22 أبريل 2002.

(2) - بارة سمير، الأمن السيبراني في الجزائر المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، جامعة باتنة، الجزائر، العدد الرابع، جويلية 2017، ص 264.

جزءاً مهماً من أي نظام دفاعي، وتمكن الجيش الوطني من المضي قدماً ومواكبة التطورات التكنولوجية والإعلامية التي تحدث في العالم، ومن ثم تأمين نطاقها المعلوماتي وحمايته ، وتأمين الفضاء المعلوماتي.(1)

ثانيا :الأجهزة المخولة بضبط جرائم الأمن الإلكتروني.

سنتعرض في هذه النقطة للهيئة الوطنية للوقاية من جرائم المتصلة بتكنولوجيات الأعلام والاتصال(1)، ثم ندرس مركز الوقاية من جرائم الإعلام الآلي والجرائم المعلوماتية للدرك الوطني(2)، وأخيرا مصلحة الدفاع السيبراني ومراقبة الأنظمة(3).

1-الهيئة الوطنية للوقاية من جرائم المتصلة بتكنولوجيات الأعلام والاتصال.

وتشمل السلطة قضاة وضباط ووكلاء من الشرطة القضائية العسكرية والدرك الوطني والأمن الوطني وفق أحكام قانون الإجراءات الجنائية. حيث تعمل على التنسيق بين الجهات المختلفة للوقاية من الجرائم المتعلقة بتقنيات المعلومات والاتصالات ومكافحتها، ومساعدة الجهات القضائية ومصالح الضابطة العدلية في مكافحة هذه الجرائم، وضمان الرقابة الوقائية على الاتصالات الإلكترونية، بهدف كشف الجرائم المتعلقة بها، الأعمال الإرهابية والتخريبية والإضرار بأمن الدولة.

2-مركز الوقاية من جرائم الإعلام الآلي والجرائم المعلوماتية للدرك الوطني.

ويهدف إلى تأمين نظام المعلومات لخدمة الأمن العام واعتبر مركز توثيق ومقره بئر مراد الرابيس بالجزائر العاصمة، يهدف هذا المركز إلى تحليل بيانات وبيانات جرائم المعلومات المرتكبة والتعرف على أصحابها سواء كانوا أفراداً أو جماعات، كما يهدف إلى مساعدة باحث الأجهزة الأمنية الأخرى في أداء مهامها.

3- مصلحة الدفاع السيبراني ومراقبة الأنظمة.

قررت القيادة العليا للجيش الوطني الشعبي استحداث مصلحة "الدفاع السيبراني" ومراقبة أمن الأنظمة على مستوى دائرة الاستعمال والتجهيز لأركان الجيش بهدف تأمين

(1) - ج، رضوان، الأمن السيبراني، أولوية في إستراتيجية الدفاع، مجلة الجيش، العدد630، سنة 2016، يصدرها المركز الوطني للمنشورات العسكرية، ص ص40، 41.

وحماية المنظومات والمنشآت الحيوية للبلاد، ضد التهديدات و الإرهاب الإلكتروني والجوسسة على أسرار الدولة الجزائرية ، حيث نبهت المؤسسة العسكرية إلى ضرورة إيلاء أهمية مختلف القطاعات او ما يعرف بالأمن السيبراني لهذا يستدعي إرساء قاعدة قانونية وتوفير الأجهزة والهيكل الضرورية لمكافحة الجريمة السيبرانية العابرة للأوطان.(1)

حيث أن إدارة الدفاع السيبراني ومراقبة أمن الأنظمة هي هيكل ملحق بإدارة إعداد واستخدام أركان الجيش الوطني الشعبي، فإن إنشائها في نوفمبر 2015 يندرج ضمن نهج وضع سياسة شاملة وضعتها القيادة العليا تهدف إلى حماية مؤسساتها من المخاطر السيبرانية، وتساهم هذه المصلحة في تعزيز السياسة الوطنية المتعلقة بالدفاع السيبراني مع ضمان التنسيق مع الجهات المختلفة في مجال تأمين المرافق الرقمية الحساسة.(2)

الفرع الثاني : قطاع البريد و الاتصالات

يعتبر قطاع البريد والنقل من وسائل العمل الضرورية التي لا غنى عنها لكل قطاع من قطاعات النشاط الوطني، أصبح القطاع وسيلة مفضلة للاتصال والتبادل والضمان السياسي والاجتماعي، تعمل على تقليص المسافات وتقصير الأوقات بفضل تحريرها للمعلومات والأخبار وتحويلها للأموال والأشياء،(3)ولذلك باشرت الجزائر في إعادة هيكلة القطاع بسبب التحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا :إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات.

نشأ من التحول في وظائف وأنشطة وزارة البريد والنقل مؤسسة عمومية للبريد ذات طابع إداري وتجاري وأيضا مشغل الاتصالات السلكية واللاسلكية وهي :

1) - بريد الجزائر: تم فصلها كمؤسسة ذات طابع إداري وصناعي وتجاري (EPIC).

(1) - بوكبشة محمد ،الأمن والدفاع السيبراني، مجلة الجيش ،العدد 651، أكتوبر 2017، يصدرها المركز الوطني للمنشورات العسكرية على الموقع www.mdn.de.

(2) - غرارمي عبد الغني، الفريق أحمد قايد صالح ي دشّن المركز الوطني للإشارة، الحروب المستقبلية هي الأساس حروب الكترونية، مجلة الجيش، العدد676، نوفمبر 2019، يصدرها المركز الوطني للمنشورات العسكرية، ص 3.

(3) - يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، العدد الأول، جانفي 2014، ص 166.

- (2) - اتصالات الجزائر: مؤسسة عمومية اقتصادية (EPE)، شركة ذات أسهم (SPA).
- (3) - سلطة الضبط: الأهمية سوق الاستثمار في الاتصال كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها (1)
- ثانيا: مؤسسة بريد الجزائر وخدمات الإدارة الإلكترونية بقطاع البريد والمواصلات.
- اعتماد نموذج الخدمات الذي يضمن احترام حقوق المواطنين ويكسب ثقتهم في المؤسسة. بالتوازي مع محاولة تحديث القطاع البريدي، تم دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين بما يعزز أفضل الإنجازات، يمكن ترجمتها إلى النماذج التالية.
- (1) - الشبكات الإلكترونية: يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا ..
- (2) - بطاقة السحب الإلكترونية: تمثل carte ccp بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشبكات (2)
- (3) - خدمات السحب: توفر الموزعات الآلية الموجودة خارج المؤسسات فرصة لسحب الأموال للمواطنين ...
- (4) - خدمات طلب نماذج الشيكات البريدية: التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب استثمارات بعد تعبئة النموذج الإلكتروني المحفوظ التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.
- (5) - خدمات الحصول على كشف حساب العمليات: عن طريق طلب مراجعة جميع عمليات السحب والدفع الإلكترونية التي تمت على مستوى حساب بريدي معين،⁽³⁾ كما اتجهت المؤسسة إلى تحديث العديد من الخدمات :

(1) - عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2010، ص 137.

(2) - يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص 168.

(3) - يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص 169.

- (6) - الحوالة الإلكترونية : تستخدم لنقل وتحويل الأموال من شخص لشخص آخر ليس له حساب وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة.
- (7) - خدمة البطاقة الذهبية : تم إصدار البطاقة الذهبية وتعميم استخدامها على مختلف مكاتب البريد الجزائرية وكذلك البنوك العامة والخاصة العاملة على التراب الوطني
- (8) - تحويل الأموال عن طريق واسترن يونيون (Western Union): تعتبر خدمة مخصصة لتسهيل ومساعدة الأجانب والمهاجرين على تحويل الأموال من و إلى داخل الوطن وخارجه. (1)

(1) - قروش عيسى، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، محاضرات للسنة الثانية ماستر، قسم السبر عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2017/2018، ص86.

المبحث الثالث :

تجربة الرقمنة في بلدية المغير.

إن تطبيق رقمنة المرافق العامة في الجزائر، يختلف حسب كل مرفق عام وحاجياته. إضافة إلى موقع تطبيقه لكون الجزائر بحجم قارة، فتنتم عملية الرقمنة الإدارية حسب المكان والزمان. وفي هذا المبحث سوف نتطرق الى دراسة حالة ميدانية لإحدى المرافق العامة التابعة للجماعات المحلية ، إلا وهيا بلدية المغير لنوضح من خلالها تجربة عملية الرقمنة بها، من خلال ثلاث مطالب أساسية متمثلة في ما يلي:

المطلب الأول :

تقديم وعرض الهيئة محل الدراسة.

في هذا المطلب سنقوم بتعريف البلدية (أولاً)، ثم ننتقل لتعريف محل الدراسة (ثانياً)، لنصل إلى تحديد مصالح البلدية. (ثالثاً)، وذلك على النحو التالي:
أولاً: تعريف البلدية.

عرفها المشرع الجزائري بموجب المادة الأولى من القانون رقم (90/80) المؤرخ في 17/04/1990 المتعلق بقانون البلدية كما يلي: (البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي).⁽¹⁾
 وعرفها قانون البلدية لسنة 1967 بأنها: (الجماعة الإقليمية والسياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية).

وتحدث أيضا بموجب قانون البلدية (10-11 المؤرخ في 22-06-2011) و تعتبر البلدية هي: القاعدة الإقليمية اللامركزية، ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن. في تسيير الشؤون العمومية.⁽²⁾

(1) - المادة الأولى من القانون رقم (90/80)، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية رقم 16، المؤرخة في 17/04/1990.

(2) - قانون 10/11، المتعلق بالبلدية ، الجريدة الرسمية رقم 37، المؤرخة في 22/06/2011.

ثانيا: تعريف محل الدراسة.

بلدية المغير هي من أقدم مدن وادي ريغ يعود تاريخها إلى القرن الحادي عشر ولقد عرفت البلدية عدة تحولات بفعل الظروف السياسية و التقسيمات الإدارية إذ نشأت الحالة المدنية سنة 1936 تحت عمالة الواحات في عهد الاستعمار وبعد الاستقلال أصبحت تابعة لولاية الأغواط حتى سنة 1967 ثم ضمت لولايات الواحات التي مقرها ورقلة إلى غاية عام 1964 ثم إلى ولاية بسكرة وعند التقسيم الإداري لسنة 1984 حولت إلى ولاية الوادي إلى أن تمت ترقيتها ولاية منتدبة سنة 2014 ثم أصبحت ولاية رسمية سنة 2019 .

تقع جنوب الأطلس الصحراوي ، تبعد عن ولاية الوادي ب 200 كم فهي منطقة منخفضة إذ يصل الانخفاض حوالي 1,50م عن مستوى سطح البحر حيث تقع في السهل المنخفض لوادي ريغ وتبلغ مساحتها 153200 كم ويبلغ عدد سكانها حسب لسنة 2019 حوالي 69798 نسمة ، وتعتبر نقطة عبور هامة إذ يمر بها الطريق الوطني رقم 03 و تربط بين ثلاث ولايات (بسكرة - الوادي ورقلة) ويحدها من الشمال بلدية أم الطيور و من الجنوب سيدي خليل و من الشرق الحمراية و من الغرب أولاد جلال. (1)

ثالثا : مصالح البلدية.

يتكون الهيكل التنظيمي للبلدية من الأمانة العامة ومصالح مختلفة، سنحاول تبينها على النحو الآتي:

1/ الأمانة العامة : يسيرها الأمين العام و الذي يعتبر الركيزة الأساسية في البلدية و يعتبر المساعد المباشر الأساسي لرئيس البلدية وللأمين العام وظائف عديدة مثل : القيام بإعداد اجتماعات مجلس الشعبي البلدي القيام بتنفيذ المداورات، كما يقوم بتبليغ محاضر المداورات مجلس الشعبي البلدي و قرارات السلطة الوصايا من أجل ممارسة السلطة الموافقة والرقابة، وأيضا تحقيق و إقامة مصلحة الإدارية والتقنية للبلدية. بالإضافة إلى تحضير المداورات مجلس الشعبي البلدي و خاصة منها المتعلقة بالميزانية البلدية.

(1) - المخطط التوجيهي للتهيئة و التعمير-بلدية المغير.

2/ المصالح :

تحتوى بلدية المغير على 4 مصالح أساسية تتمثل في ما يلي :

(أ) - مصلحة التنشيط و الشؤون الاجتماعية و الثقافية:

هي أول مصلحة بالبلدية لها لجنة بالمجلس الشعبي البلدي تتميز باتصالها المباشر بالمواطن و يتفرع منها مكتبين هما :

1- مكتب التنظيم و الشؤون العامة: يقوم هذا المكتب بخدمة المواطن و ذلك طيلة أيام الأسبوع قصد سحب شهادات مختلفة منها شهادات الميلاد، شهادة الوفاة، شهادة الحالة المدنية، شهادة الحالة العائلية، وعقود الزواج.

2- مكتب الشؤون الاجتماعية: يدير هذا المكتب مجموعة من العمال المساعدين قصد السهر على خدمة المواطن و ذلك باستخراج كل الوثائق الإدارية مثل بطاقة الإقامة، ملف جواز السفر، ملف رخصة السياقة... الخ. (1)

(ب) - مصلحة الإدارة و الشؤون الاقتصادية: هي إحدى المصالح بالبلدية تمثلها لجنة بالمجلس الشعبي البلدي تسمى لجنة المالية و الاقتصادية تقوم بجميع العمليات المحاسبية و كذا الدراسة لكل الحركات المالية، و تضم هذه المصلحة ما يلي:

1- مكتب المالية و الحركات الاقتصادية: يقوم هذا المكتب بتسديد مستحقات العمال كذلك شراء لوازم البلدية و التعامل مع المقاولين و المؤسسات الأخرى و انجاز المشاريع، و كذلك يقوم المكتب بإعداد الميزانية.

2- مكتب النقل و المياه و الحشر: يتكلف هذا المكتب بتسديد حقوق المياه الصالحة للشرب و مصاريف الأفران، حقوق فك الحجز البلدي و حقوق استعمال الطرقات و كذا حقوق تعبئة خزانات الماء التابعة للبلدية.

(ج) - مصلحة العمال و الشؤون الاجتماعية و التشغيل و التكوين المهني:

تقوم هذه المصلحة بتعيين العمال و إنهاء مهامهم و ترقيةهم و كل ما يخص العمال في إطار العمل من كشوف تقيط التقاعد و الخدمات الاجتماعية، وكذلك من

(1) - مريم زغيدى، مباركة دغوش، سهيلة بالطاهر، مصلحة الموظفين ومشاكل الترقية، تقرير نهاية التربص لعون إدارة إقليمى لبلدية المغير، 2021/2020، ص 03.

مهامها التعاونيات الشبابية، الشيوخوخة و كذا متابعة التمهين و الإشراف عليه و إبرام اتفاقيات بين المصلحة و التكوين و المتربصين.

(د) - مصلحة التعمير والتجهيز والاحتياط والرقابة والاشغال الجديدة:

تتشرف هذه المصلحة على المشاريع الموكلة للبلدية بنشر الإعلانات ، وبعد ذلك تتلقى ملفات المشاركين من مقاولين قصد دراستها و تقييمها، حسب الشروط المقترحة ويتم بعد ذلك المصادقة عليها ليحول الملف المختار إلى مصلحة المحاسبة للتسيق مع المصالح الأخرى، قصد البدء في الإنجاز ومتابعة المراحل لتسلمه في النهاية .بموافقة مبدئية تعقبها بعد 12 شهرا موافقة نهائية واستلام ما أنجز. (1)

المطلب الثاني:

الإجراءات المنهجية المتبعة

أولا تعريف بمجتمع وعينة الدراسة : اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع والظاهرة كما هي موجودة في الواقع ووصفها بدقة والتعبير عنها كماً ونوعاً ، كما اعتمدنا على المنهج الإحصائي الذي من خلاله تحول إيجاد علاقة التأثير بين متغيرات الدراسة.

ثانيا متغيرات الدراسة : المجتمع هو مجموع العناصر التي يسعى الباحث لتعميم النتائج المتعلقة بالمشكلة المدروسة. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العامة وأثرها على الموظفين بها ولتطبيق هذه الدراسة قمنا بتحديد مجتمع الدراسة بموظفي بلدية المغير والبالغ عددهم 389 فهناك 215 دائمين و 174 متعاقدين

ثالثا عينة الدراسة : هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث يتم اختبارها بطريقة مناسبة ويتم إجراء الدراسة عليها بحيث يمكن تعميم تلك النتائج على المجتمع بأكمله ، وهي أيضاً جزء من المجتمع حيث نفس خصائص المجتمع متوفرة في هذا الجزء (2)، وأي باحث يلجأ إلى اختيار العينة لأنه من الصعب دراسة المجتمع ككل ، لذا فإن اختيار

(1) - مريم زغندي، مباركة دغوش، سهيلة بالطاهر، مرجع سابق، ص ص 03-04.
(2) - عمار بوحوش وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنيته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ط1، برلين ألمانيا، 2019، ص68.

العينة يكون لتقصير الوقت والجهد والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع ككل. وأن اختيار أي عنصر لا علاقة له باختيار أي عنصر آخر⁽¹⁾. يتم الاختيار العشوائي للعينة وفقاً للقواعد التي تمنح جميع وحدات العينة فرصة متساوية للاختيار⁽²⁾. وسنعمل الدراسة على مختلف فئات العينة و المتمثلة في موظفي بلدية (المغير) وتم تحديد العينة ب 50 مفردة ثم توزيع الاستبانة على 50 موظف و موظفة وتم استرجاع 48 نسخة وقدرة عدد الاستمارات القابلة للتحليل ب 45 نسخة كذلك على مواطنين بلدية المغير وتم تحديد العينة ب 40 مفردة ثم توزيع الإستبانة على 40 مواطن وتم استرجاع 34 نسخة وقدرة عدد الاستمارات القابلة لتحليل ب 17.

رابعا حدود ومتغيرات الدراسة

نتعرض في هذه النقطة حدود الدراسة. (أ)، ثم نبين متغيرات الدراسة.. (ب)، ومنه نصل إلى تعريف أدوات جمع البيانات (ج)، وهذا على النحو التالي:

أ- حدود الدراسة:

١- المجال البشري : اقتصرت هذه الدراسة على استطلاع وجهات نظر عينة من موظفين ،وكذلك عينة من مواطنين بلدية المغير

٢- المجال المكاني والزمني: فالأول حدد ببلدية المغير، أما فيما يتعلق بزمن فقد تم خلال الفترة الممتدة من 03 ماي إلى غاية 10 من نفس الشهر من سنة 2023.

ب - متغيرات الدراسة: انطلاقا من موضوع الدراسة فإن متغيرات الدراسة هي:

١- المتغير المستقل: الرقمنة

٢- المتغير التابع: جودة الخدمات العمومية

ج - التعريف بأدوات جمع البيانات : لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان للحصول على المعلومات التي تخدم البحث فهو من أكثر الأدوات استخداما في العلوم الاجتماعية .

(1) - مصطفى فؤاد عبيد، مهارات البحث العلمي، أكاديمية الدراسات العالمية، فلسطين، 2003، ص 29.
(2) - فاطمة عوض صابر، ميرفت على خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية 2002، ص 191.

١- الاستبيان : يعرف الاستبيان على أنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بهدف الحصول على معلومات أو آراء من المبحوثين حول الظاهرة أو حدث ما معين محل الدراسة. و الاستبانة هي تقنية لجمع المعلومات عن طريق استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع محدد يقوم بهذه العملية الأفراد سواء ميدانيا أو ترسل الاستمارات عن طريق البريد أو تنتشر الأسئلة في الجرائد والمجلات أو عبر الإذاعة والتلفاز، وبعد الإجابة التي يمكن أن يدونها المبحوثين أنفسهم، أو يدونها الباحث الميداني تدوينا دقيقا(1)

ولقد قمنا بتصميم الإستبانة الموجه للموظفين والذي تضمن الجزء الأول مقدمة عن الموضوع محل الدراسة وأهميتها ، وإرشادات توضيحية حول كيفية تعيين الإستبانة للإجابة عن الأسئلة المطروحة.

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية الجنس والسن والمستوى الدراسي وسنوات الخبرة

المحور الثاني : التكوين الخاص على استخدام الرقمنة.

المحور الثالث: تقديم الخدمة وعلاقة العمل.

المحور الرابع : الرقمنة وخدمة المواطن.

وقمنا أيضا بتحضير استبيان آخر كان موجه للمواطنين والذي يحتوي على مقدمه كذلك وإرشادات توضيحية حول كيفية تعبئة الاستبانة للإجابة عن الاسئلة المطروحة .

المحور الأول : بيانات شخصية الجنس السن المستوى الدراسي).

المحور الثاني: تتضمن مجموعة من الأسئلة تتعلق برضا الموطن عن الرقمنة في

الإدارة كما لجأنا إلى استخدام أداة أخرى وهي المقابلة للإحاطة بلب الموضوع .

٢- **المقابلة:** تعتبر علاقة اجتماعية يتم فيها محادثة وفق أسلوب علمي دقيق من

اجل الحصول على بيانات ومعلومات هادفة في ظل جو يسوده الثقة المتبادلة، وبهذا فإن

المقابلة هي فن وعلم يتطلب مهارات خاصة لممارستها".(2)

(1) - محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي(المفاهيم، المناهج، الإقترايات ،الأدوات)،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر ، 1997م، ص 107.

(2) - يوسف مصطفى القاضي ، وآخرون، الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي دار المريخ، الرياض، 1981، ص210.

لقد تم توزيع الاستبيان من خلال التواصل المباشر مع أفراد العينة إلا أن هناك العديد من الصعوبات التي كانت عائق لجمع المعلومات منها:

- بالرغم من الحضور الشخصي إلا أن البعض لم يفهم بعض الأسئلة .
- التهرب من الإجابة لبعض المواطنين.

ولقد تم استعمال أسئلة مع إعطاء حرية تقديم اقتراحات أخرى بنسبة للاستبيان الموجه للموظفين، أما فيما يخص الاستبيان الموجه للمواطنين فحاولنا استخدام مقياس (ليكارت الخماسي).

جدول رقم (1) : مقياس لكارث الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
05	04	03	02	01

المصدر : من إعداد الطلبة

وقد قمنا بإعطاء خمس خيارات للإجابة: وقد تم ترميزها من (1 إلى 5) واستخدمنا مقياس (ليكارت) الخماسي.

جدول رقم (2) : توزيع الإستبانة بالنسبة لاستبيان الموجه للموظفين

عدد	عدد	عدد	عدد	عدد	أ
عدد الاستمارات الصالحة لدراسة	عدد الاستمارات الملغاة	عدد الاستمارات الغير مسترجعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الموزعة	أبيانات
45	2	1	48	50	أ
90%	4%	2%	96%	100%	أ
					لعدد
					النسبة

المصدر : من إعداد الطلبة.

جدول رقم (3) : توزيع الإستبانة بالنسبة لاستبيان الموجه للمواطنين

عدد	عدد	عدد	عدد	عدد	ا
عدد الاستمارات الصالحة لدراسة	عدد الاستمارات الملغاة	عدد الاستمارات الغير مسترجعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الموزعة	لبيانات
17	9	8	34	40	لعدد
%42.5	%22.5	%20	%85	%100	النسبة

المصدر : من إعداد الطلبة.

تم عرض الاستبيان على خريجين كلية الحقوق و أصحاب الخبرة والتجربة في مجال القانون وهذا بغيت إعطاء رأيهم وإعطاء توجيهات حول منهجية بناء الاستبيان .

د - الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة:

لتحليل ومعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائيا قمنا باستخدام البرنامج الإحصائي excel ومن خلاله اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الارتباط برسون العلاقة بين نظرة الموظفين ورضى المواطنين.
- التكرارات و النسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة حسب برنامج Excel
- المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض درجة الموافقة على كل عبارات الاستمارة.

المطلب الثالث:

عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

بعد ان تطرقنا بالتفصيل في المطالب السابقة، بالتعريف بميدان الدراسة وكذا الإجراءات المنهجية والتعريف بمجتمع البحث والعينة التي تمت عليها الدراسة، وهي موظفي بلدية المغير ومواطنيها سوف نتناول في هذا المطلب إلى تحليل وتفسير البيانات والمعطيات الميدانية المتحصل عليها من خلال الاستبيان، حيث سنعرض للنتائج التي تحصلنا عليها في هذا البحث بكل موضوعية وحياد في عرض وتحليل وتفسير النتائج.

أولا : عرض وتحليل نتائج الدراسة.

سنقوم بعرض دراسة وصفية إحصائية للخصائص الشخصية لافراد عينة الدراسة والتي تشير الى : الجنس، المستوى الدراسي، سنوات الخبرة.

جدول (4) يوضح نسب عينة نظرة الموظفين لرقمنة حسب متغيرات الجنس

والسن و المستوى الدراسي .

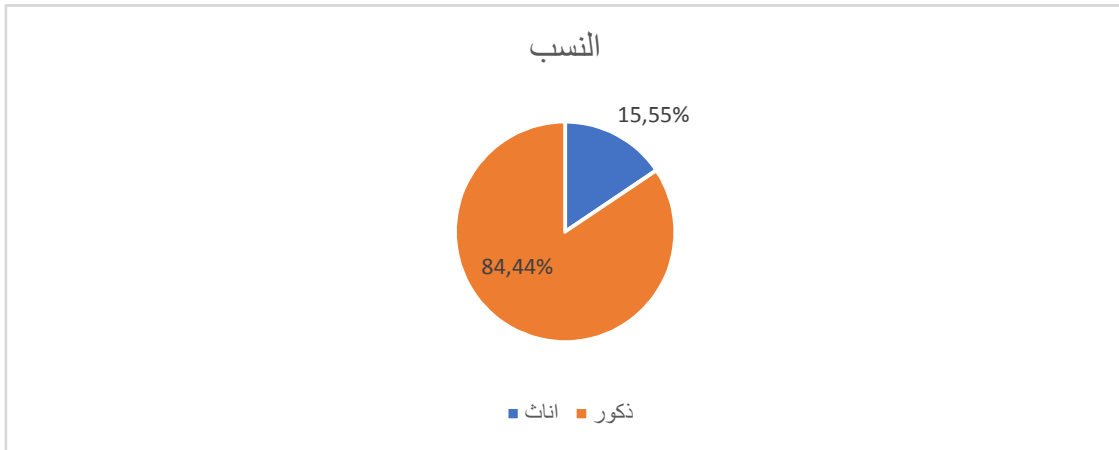
مجموع النسب	النسبة المئوية	المجموع	العدد	تغيرات الدراسة	
%100	% 15.55	45	7	إناث	الجنس
	% 84.44		38	ذكور	
%100	% 8.88	45	4	متوسط	المتوى الدراسي
	% 28.88		13	ثانوي	
	% 62.22		28	جامعي	
%100	% 55.55	45	25	5-10 سنوات	سنوات الخبرة
	%37.77		17	11-20 سنة	
	%6.66		3	21-30 سنة	

المصدر : من إعداد الطلبة.

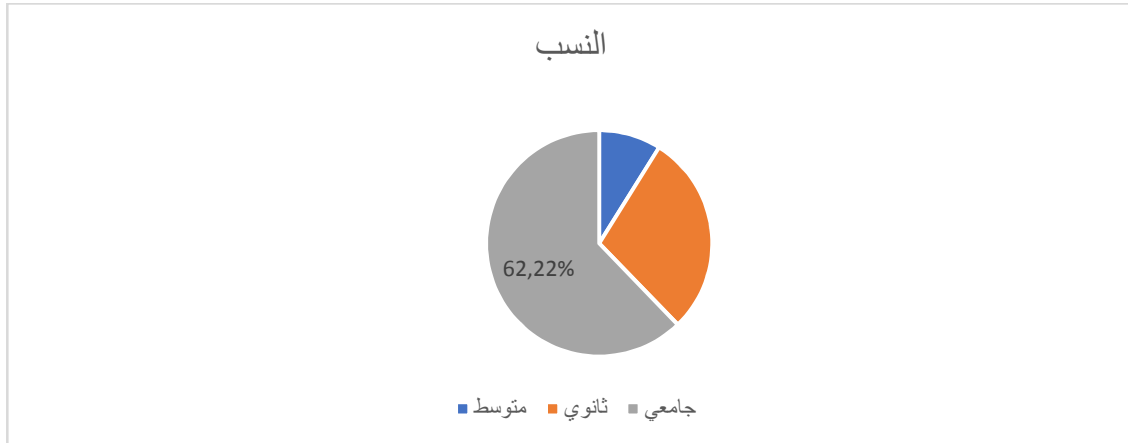
الجدول رقم (4): يمثل توزيع عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين وذلك حسب الجنس والمستوى الدراسي وسنوات الخبرة . حيث بلغت نسبة الإناث %15.55 وبلغت

نسبة الذكور 84.44% وأما المستوى الدراسي فقد بلغت نسبة المستوى المتوسط 8.88% وبلغت نسبة المستوى الثانوي 28.88%، أما نسبة الجامعيين فقد بلغت 62.22%، أما عن سنوات الخبرة فقد بلغت نسبة ذوي الخبرة 05-10 سنوات 55.55%، بلغت نسبة 37.77% لسنة الخبرة 11-20 سنة. أما في ما يخص من 21-30 سنة فقد بلغت 6.66%.

الشكل رقم (1) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس.

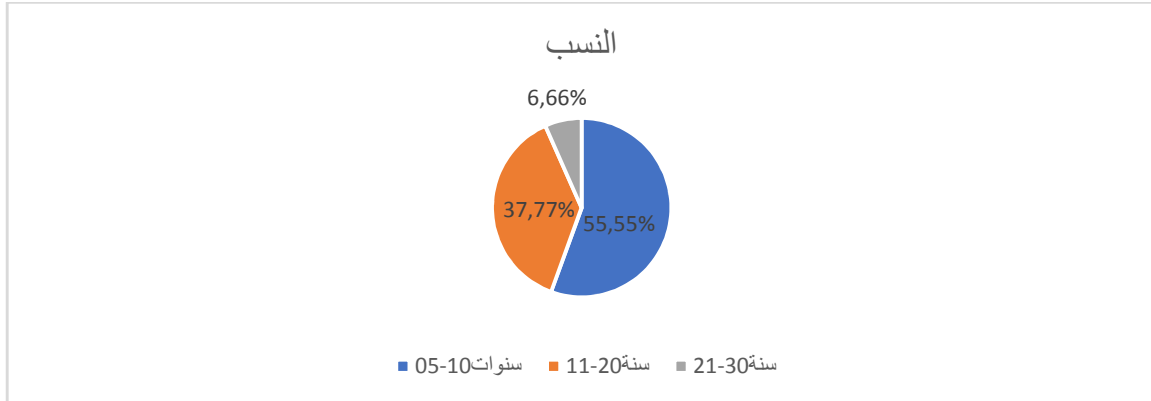


الشكل رقم (1): يوضح توزيع افراد العينة الأساسية حسب الجنس ذكور إناث، حيث بلغ عدد الذكور 38 بنسبة 84.44%، بينما بلغ عدد الإناث 7 بنسبة 15.55% .
الشكل رقم (2) : يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي .



الشكل رقم (2) : يوضح توزيع افراد عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى الدراسي، حيث النسبة الأكبر كانت للجامعيين بنسبة 62.22%.

الشكل رقم (3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب سنوات الخبرة.



المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج الجدول السابق Excel

الشكل رقم (3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب سنوات الخبرة، حيث النسبة الأكبر كانت من 10-05 سنوات أي بنسبة 55.55%. سنقوم بعرض دراسة وصفية إحصائية للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة والتي تشير إلى : الجنس ،السن ،المستوى الدراسي لاستبيان الموجه للمواطنين.

جدول(5): يوضح نسب عينة المواطنين وفق متغيرات الجنس والسن والمستوى الدراسي.

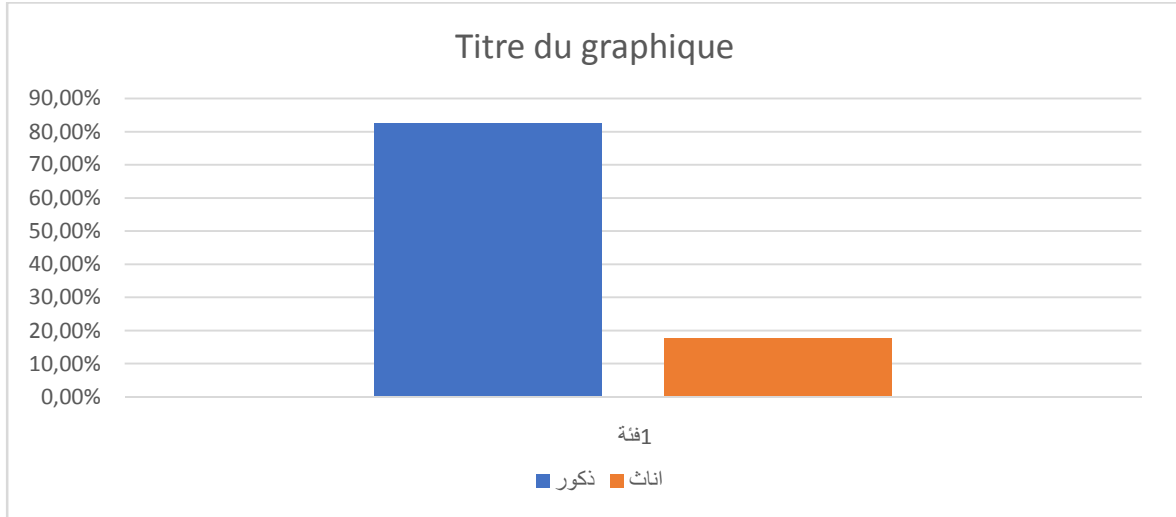
مجموع النسب	النسبة المئوية	المجموع	العدد	متغيرات الدراسة	
%100	%17.64	17	3	إناث	الجنس
	%82.35		14	ذكور	
%100	%23.52	17	4	من 18 إلى 28 سنة	السن
	%64.70		11	من 29 إلى 39 سنة	
	%11.76		2	من 39 فما فوق	
%100	% 5.88	17	1	إبتدائي	المستوى الدراسي
	%17.64		3	متوسط	
	%29.41		5	ثانوي	
	%47.05		8	جامعي	

المصدر : من إعداد الطلبة.

جدول (5): يمثل توزيع عينة الدراسة المتمثلة في المواطنين وذلك حسب الجنس والسن والمستوى الدراسي وسنوات الخبرة، حيث بلغت نسبة الإناث 17.64% وبلغت

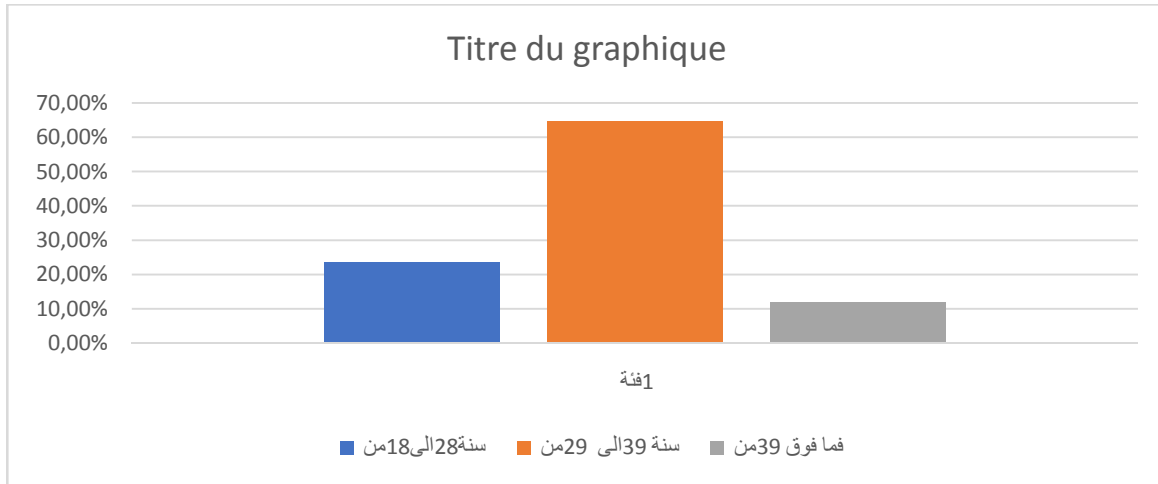
نسبة الذكور 82.35% ، وأما المستوى الدراسي فقد بلغت نسبة المستوى الابتدائي 5.88% والمتوسط 17.64% وبلغت نسبة الثانوي 29.41% ، أما نسبة الجامعيين فبلغت 47.05% . أما عن السن فقد بلغت نسبة عند 18-28 سنة 23.52% ، وعند 29-39 سنة بلغت 64.70% ، أما عند 39 سنة فما فوق كانت نسبة 11.76% .

الشكل رقم (4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.



الشكل رقم (4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس ،حيث بلغ عدد الذكور 14 بنسبة 82.35% بينما بلغ عدد الإناث 03 بنسبة قدرت بـ 17.64% .

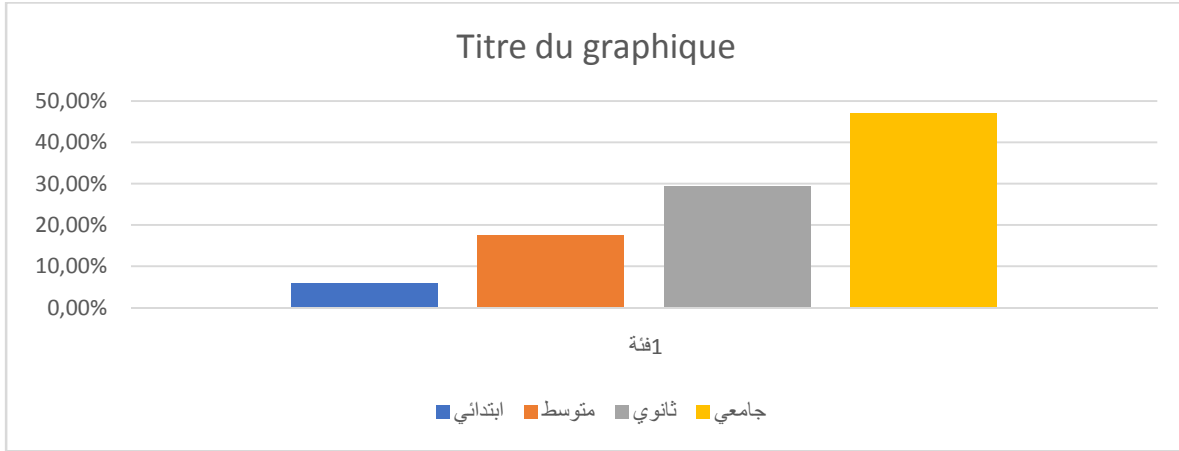
الشكل رقم (5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.



المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج Excel.

الشكل رقم (5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب السن، حيث النسبة الأكبر كانت من فئة 29-39 سنة أي بنسبة بلغت 64.70% .

الشكل رقم (6): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي .



المصدر : من اعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج Excel.

الشكل رقم (6): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى الدراسي، حيث النسبة الأكبر كانت لمستوى الجامعي أي بنسبة بلغت 47.05%.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة.

من خلال المقابلة التي أجريت مع رئيس مصلحة الرقمنة السيد : هلاي عامري فإن أول انطلاقة لرقمنة في البلدية كانت سنة 2010 ، فكانت عملية مسح لسجلات الحالة المدنية واستخراج لشهادات الميلاد و قد تم توفير أجهزة المسح الضوئي وإيصال البلدية بالشبكة وربطها بالخادم المحلي ، أما مصلحة الموارد البشرية فكانت سنة 2019 فيتم استخراج كل ما يخص الموظف رقميا ، وقد تلقى رئيس المصلحة تكوين متخصص قبل تعيينه في هذا المنصب إضافة إلى ندوات تكوينية ، أما فيما يخص تكوين الموظفين فقد كان وفق دفعات وآخر مراسلة لتكوين عدد من الموظفين كانت في ديسمبر 2022.

وقد تم تزويد رئيس المصلحة بكل المراسيم و القوانين التي تنظم عملية الرقمنة وهي في نظره متوفرة وواضحة وسهلة التطبيق وقد واجهته بعض الصعوبات في التحول نحو الرقمنة ومن بينها انقطاع الشبكة العالية التدفق التي تعطل سير المكاتب وكذلك صعوبات في التعامل مع المواطنين ، إلا أن هناك مشاكل مع مراكز إنتاج الوثائق

البيومترية والمتمثلة في التأخر في تلبية الطلبات ووجود طلبات عالقة لم يتم انجازها لكن رغم ذلك أدى التحول الرقمي إلى تحسين الخدمات المقدمة في استخراج الوثائق البيومترية فقد شاهدو العديد من التحسينات عند الشروع في العمل الإلكتروني مثل معالجة الطلبات المتنوعة في شباك واحد، وتوحيد المعلومات المؤمنة، وتجميع الخدمات في شباك واحد يسمح للمواطن معرفة الوثائق المتحصل عليها.

مما سبق ومن خلال هذه المقابلة نخلص إلى أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية وهذا يؤكد صحة الفرضية الرئيسية، برغم من نقص شبكة الانترنت وبعض المشاكل التقنية المتمثلة في تعطل الخادم الرئيسي الذي يتطلب تدخل مركز الإعلام الآلي بالولاية أو توجيه المشكل إلى المركز الوطني والبلدية لم توظف مهندس مختص في هذا الجانب إلا أن الرقمنة حسب رأي رئيس المصلحة سهلة في تقديم الخدمة أفضل من الإدارة التقليدية لذا يجب توفير كل الإمكانيات لإنجاحها، وتوفير جهاز قارئ الشريحة الذي يمكن من قراءة بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر و الذي يمكن الإدارة من الاستغناء على الملفات الورقية وتخفيف العبء على المواطن.

ثالثا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية:

سنقوم هنا بعرض نسب وإجابات أفراد عينة الدراسة ومناقشتها .

الجدول رقم (6): يوضح النسب المئوية لكل محور لاستبيان الموجه للموظفين :

الرقم	محور: التكوين الخاص على استخدام الرقمنة	نعم	النسبة%	لا	النسبة%
11	هل تلقيتم تكوين متخصص على استخدام تقنيات الإعلام و الآلي و الاتصال ؟	26	60.46	17	39.53
12	هل ترى أن جميع الموظفين يحصلون على ذات التكوين؟	19	44.18	24	55.81
13	هل التكوين اختير في بلديتكم ؟	21	61.76	22	64.70
متوسط المجموع		22	51.16%	21	48.83%
الرقم	محور: تقديم الخدمة	نعم	النسبة%	لا	النسبة%
11	هل ساهمت عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل ؟	32	74.41	11	25.58
12	هل استخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزك في العمل ؟	34	79.06	9	20.93
13	هل الرقمنة خففت من الجهد البدني للموظف ؟	35	81.39	8	18.60
14	هل الرقمنة قلصت في مدة إنجاز العمل ؟	37	86.04	6	13.95
متوسط المجموع		34.5	80.23%	8.5	19.76%
الرقم	محور: الرقمنة وخدمة المواطن	نعم	النسبة%	لا	النسبة%
11	هل هناك صعوبة في التعامل مع المواطنين	19	44.18	24	55.81
12	في حالة مواجهتك مشكل مع المواطن هل تستعين برئيس المصلحة؟	34	79.06	9	20.93
13	هل هناك أيام إعلامية حول الرقمنة ؟	18	41.86	25	58.13
متوسط المجموع		23.66	55.02%	19.33	44.95%

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج spssv19.

تبين نتائج الجدول رقم (6): أن اغلب الموظفين تلقوا تكوين خاص على استخدام الرقمنة بحيث بلغت نسبة نعم 51.16%، وهذا يعود إلى تكوين عدد كبير منهم أو إمكانياتهم القليلة خصوصا الجامعيين منهم . أما فيما يخص محور تقديم الخدمة فكانت نسبة نعم بلغت 80.23% وهذا يفسر أن الرقمنة خففت العديد من المشاكل التي كان يعاني منها الموظف فقلصت من المدة المستغرقة في انجاز العمل، وحققت الرضى

الوظيفي وزادت من الحافز في العمل . وأما فيما يخص محور رقمنة خدمة المواطن فنجد أن نسبة نعم بلغت 55.02% أي أن كل الخدمات المقدمة والمتوفرة وتزيل جميع صعوبات التعامل مع المواطن بكل احترافية ودقة، ولذا نستنتج أن الرقمنة رفع من مستوى المهني للموظفين في البلدية دون رجوع للمسؤول الأول، أي أن جل الفرضتين تحققا.

رابعاً: عرض وتحليل الفرضية الثالثة :

سنقوم هنا بعرض نسب وإجابات أفراد عينة الدراسة ومناقشاتها بافتراض أن تطبيق الرقمنة أدى إلى رضى المواطن أولاً، وافترض أن تطبيقها لم يؤدي إلى رضى المواطن.

الجدول رقم (7): يوضح النسب المئوية لكل محور لاستبيان الموجه للمواطنين.

رقم السؤال	أوافق بشدة	النسبة %	أوافق	النسبة %	محايد	النسبة %	أوافق	النسبة %	لا أوافق بشدة	النسبة %
01	7	41.17	4	23.52	5.88	1	11.7	2	17.6	3
02	1	5.88	1	5.88	29.4	5	35.2	6	23.5	4
03	1	5.88	2	11.76	47.0	8	11.7	2	23.5	4
04	0	0	1	5.88	58.8	10	17.6	3	17.6	3
05	0	0	2	11.76	82.3	14	5.88	1	0	0
06	1	5.88	0	0	64.7	11	0	0	29.4	5
07	12	70.58	4	23.52	0	0	0	0	5.88	1
08	1	5.88	1	5.88	82.3	14	0	0	5.88	1
09	14	82.35	3	17.64	0	0	0	0	0	0
10	9	52.94	5	29.41	0	0	11.7	2	5.88	1
11	13	76.47	2	11.76	0	0	5.88	1	5.88	1
12	0	0	0	0	64.7	11	29.4	5	5.88	1
المجموع	59	28.91	25	12.25	36.2	74	11.7	22	11.7	24

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spssv19.

تبيين نتائج الجدول رقم (7): تباين آراء المواطنين حول دور وخدمات الرقمنة في البلدية، وذلك من خلال طرح 12 سؤال يخص الرقمنة بالنسبة لهم كمواطنين، وبالنسبة للموظفين البلدية، حيث نلاحظ أن هناك رضى تام من جانب المواطنين على ما تحققة عملية الرقمنة في تطوير وتسهيل خدمات المقدمة لهم من طرف مصالح البلدية ، إلا أن هذا لم يخلو من بعض الانتقادات خصوصا، حول عدم إعلام البلدية المواطنين بمستجدات الرقمنة. ومن جانب آخر يرى المواطنون كذلك إن رقمنة سهلت العمل بالنسبة للموظف وأصبح أكثر كفاءة وتحفيز، حتى وإن كان بعض مواطنين غير راضي على رقمنة وخدماتها. ويرى بان طريقة تقليدية أفضل ، وهذا يرجع لعدم وعيه بالتكنولوجيا وتطور العصر إلا أنه على العموم ومن خلال آراء المواطنين ، نستنتج أن رقمنة مرفق البلدية حقق الهدف المرجو منه بكل احترافية ودقة، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الأولى التي ترى أن تطبيق الرقمنة أدى إلى رضى المواطن.

ملخص الفصل :

إن للرقمنة دور في جودة الخدمات العمومية أما بشكل إيجابي أو سلبي، وهذا ما تطرقنا لدراسته في هذا الفصل إلى اعتماد ثلاث مباحث أساسية، وضحنا من خلالها تعريف جودة الخدمات العمومية بكل دقة ووضوح. واهم مبادئها وأنواعها وخصائصها. ثم ذكرنا أهم النماذج للقطاعات العمومية وكيف تمت فيهم عملية الرقمنة، خصوصا القطاعات العامة الحساسة في دولة مثل قطاع: العدل، التعليم، الصحة، الأمن، ووزارة الداخلية وجماعات محلية. كل هذا في مبحث الثاني، أما مبحث الثالث فقد اعتمدناه كدراسة حالة ميدانية، لتجربة الرقمنة ببلدية المغير حيث قمنا بالتعريف العام بالبلدية و أهم هيكلها ومصالحها، ثم إجراءات منهجية للدراسة. وفي الأخير قمنا بالاستبيان وجمع آراء المواطنين والموظفين حول تجربة الرقمنة في بلدية المغير، واهم مزاياها وعيوبها.

لنلاحظ على العموم أن عملية الرقمنة تؤثر بشكل فعال وكبير على جودة الخدمات العمومية، وذلك من خلال السرعة والسهولة في تقديم خدمات للمواطن، إضافة لتخفيف العبء على الموظف.

نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة توصلنا إلى عدة نتائج وهي:

- أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية برغم من الصعوبات التي تعاني منها الإدارة خصوصا في بعض الجوانب التقنية وبنية تحتية إلا أنه حققت الرقمنة الرضى الوظيفي وزادت من حافزية الموظف.

- أن هناك توافق إيجابي بين نظرة الموظفين إلى الرقمنة و رضى المواطنين عن خدمات الرقمنة، حيث إن المواطن راض عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة في استخراج الوثائق، فساهمت الرقمنة في التقليل من الجهد والوقت المستغرق في استخراج الوثائق للمواطن، وبرغم من ذلك مازالت الإدارات المحلية لم تصل إلى صفر ورقة.

- ساهمت الرقمنة في التخفيف من العديد من الإجراءات الإدارية و قلصت من زمن إنجاز الوظائف والجهد المبذول بالنسبة للموظف.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال الدراسة التي قمنا بها حول الرقمنة و أثرها على جودة المرافق العامة ، سيتم عرض خلاصة نتائج الدراسة وكذا التوصيات، بالإضافة إلى حدود البحث العلمي وكذا آفاق الدراسة.

جاءت هذه الدراسة للتعرف على الأثر الذي تلعبه الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية، مع دراسة ميدانية في أحد أهم المرافق العمومية والمتمثلة في بلدية المغير ، التي تستهدف جميع شرائح المجتمع وهي جديرة بالدراسة والاهتمام واتخذت كعينة للدراسة الميدانية، حيث توصلنا من خلال اختبار الفرضيات إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية .

1/النتائج النظرية:

كشفت الدراسة عن الدور والأثر الكبير الذي تلعبه الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات العمومية.

الرقمنة الإدارية هي إدارة تكنولوجية المعلومات الرقمية في إنجاز الخدمات والمعاملات الإدارية، بهدف تطوير أدائها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، من خلال تقديم الخدمات والمعلومات المطلوبة والمستفيدين بالوسائل الإلكترونية الحديثة .

والهدف العام لأداء المرافق العمومية هو تقليل حجم الجهد والوقت والتكاليف المادية أي العمل بكل كفاءة وفعالية احترافية.

2/ النتائج التطبيقية:

- يتأثر أداء المرافق العمومية بأبعاد الرقمنة الإدارية، التجهيز الرقمي، تبسيط الإجراءات، تدفق البيانات والمعلومات الرقمية، المرونة والشفافية، تدفق البيانات والمعلومات الرقمية.

- يؤثر التجهيز الرقمي في تحسين أداء المرافق العمومية بشكل جيد .
- لتبسيط الإجراءات الإدارية أثر فعال في تحسين أداء المرافق العمومية.
- يتأثر تحسين أداء المرافق العمومية بتدفق البيانات والمعلومات الرقمية.

- تؤثر المرونة والشفافية الرقمية في تحسين أداء المرافق العمومية.
- توصيات واقتراحات على ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة يمكننا تقديم جملة من التوصيات تذكر منها:
- توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الرقمنة من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية .
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره النواة والمحور و الأداة التي تساهم في تنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة و التدريب و التوعية للموظفين و القيادات الإدارية منهم رؤساء المجلس الشعبي البلدي فله أثر على السير الحسن لرقمنة في الإدارة المحلية والوعي واليقظة الإلكترونية.
- ضرورة توفير أجهزة الكمبيوتر على مستوى البلدية وكذا الجماعات المحلية لتسهيل التعامل الإلكتروني و فتح مكتب خاص بالرقمنة داخل البلدية .
- فتح مجال للمحاضرات والتكوين داخل البلدية خاصة وأن فئة الشباب ذا المستوى تعليمي عالي كبيرة ضرورة برمجت أيام إعلامية حول الرقمنة داخل البلدية.
- فتح بوابة الإلكترونية تسمح للمواطن المشاركة الفعلية في صنع القرارات وتقديم مقترحاته وانشغالاته واطلاع على آخر مستجدات الرقمنة .

أفاق الدراسة:

- بعد الانتهاء من معالجة إشكالية بحثنا الذي يركز على اثر الرقمنة على جودة المرافق العمومية للهيئات المحلية، تبينت لنا العديد من الجوانب والإشكاليات الجديدة بمواصلة البحث عنها في هذا الموضوع، والاهتمام بكل جوانبه، نقترح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوعنا:
- دور التجهيز الرقمي في فعالية الخدمات الإدارية في البلدية.
 - إسهام العنصر البشري في توضيح الإجراءات الإدارية في البلدية.
 - اثر جودة البيانات والمعلومات الرقمية في تحسين أداء المرافق العمومية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

القرآن الكريم

أولاً: الكتب القانونية :

أ) - باللغة العربية:

1. - أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
2. - أسامة احمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، الحكومة الالكترونية، ط1، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
3. - اعمار بوحوش وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنيته في العلوم الاجتماعية ، ط1، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ألمانيا، 2019
4. - بعلي محمد الصغير، الوجيز في القانون الإداري، النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2002.
5. توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2003.
6. - حسن عماد مكاري، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ،دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2015
7. - حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، ط 1، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 7- دنون سمير، الخطأ الشخصي والخطأ، ألمرفقي في القانون المدني والإداري (دراسة مقارنة)، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 1999.
- 8- رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، دار الفكر العربي ، القاهرة، 2004.
- 9- سليمان محمد الطماوي، الأسس العامة للعقود الإدارية، الطبعة الخامسة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1991.
- 10- صالح محمد عماد عيسى، المكتبات الرقمية (الأسس النظرية والتطبيقات العلمية) القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، الجزء الأول، 2006.
- 11- صدام خميسة، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 12- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008.

- 13- **عمار ابراهيم قنديلجي**، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2015.
- 14- **علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي**، الإدارة الإلكترونية، (د، ط) دار وائل للنشر، عمان، 2009.
- 15- **عامر إبراهيم قنديلجي**، الحكومة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2015.
- 16- **عصام عبد الفتاح مطر**، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر. 2008.
- 17- **فاطمة عوض صابر**، ميرفت على خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط 1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية 2002.
- 18- **د. ليبيد عمار، د موزاي بلال**، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر، الواقع-الآفاق-التحديات-، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2021.
- 19- **مهدي سهيلة بن جامع بلال**، التجربة الجزائرية في مجال المكتبات الرقمية : دراسة ميدانية من خلال المشروعات الحالية، المكتبة الرقمية، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2011.
- 20- **محمد شلبي**، المنهجية في التحليل السياسي، المقاربات، المناهج، الإقتريات، الأدوات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، 1997.
- 21- **مصطفى فؤاد عبيد**، مهارات البحث العلمي، أكاديمية الدراسات العالمية، فلسطين، 2003.
- 22- **مزهر شعبان العاني**، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- 23- **نبا مؤيد عبد المحسن الطائي**، إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية، دار الكتب القانونية، مصر، 2011.
- 24- **يوسف مصطفى القاضي**، وآخرون، الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، دار المريخ، الرياض، 1981.
- 25- **رمضان عبد المجيد**، محاضرات في مقياس تكنولوجيا الإعلام والاتصال مطبوعة بيذا فوجية موجهة المستوى الأولى ماستر، تنظيمات إدارية (جامعة قاصدي مرباح كلية الحقوق والعلوم السياسية ورقلة) 2021-2022.
- 26- **قروش عيسى**، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، محاضرات للسنة الثانية ماستر، قسم السير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017/2018.

27-نبيل عنكوش غانم، محاضرة التسيير الإلكتروني للوثائق، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

(ب) - باللغة الفرنسية:

1-H.Mttonneau, iso9000 version 2000.dunod. 2^{ème} édition .paris.2001.

2- Nafta, khaldonn, Jordanne-gouvernement programme". Jordanne gouvernement initiative, Jordanne, septembre 2005.

ثانيا: رسائل الماجستير والمذكرات الجامعية :

(أ) - أطروحات الدكتوراه

(ب) - رسائل الماجستير

1-سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر (دراسة للواقع وتطلعات المستقبل)، مذكرة ماجستير، قسم علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005 .

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

3-عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2010

(ج) - المذكرات الجامعية:

1-أمينة بن حامد ، الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر الجول نمو حكومة الكترونية (مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص تنظيمات إدارية جامعة قاصدي مرباح ورقلة)2012/2013.

2- جارة صونيو، جارة حنان دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء المرفق العمومي في الجزائر مذكرة الماستر في الحقوق، تخصص: القانون الإداري كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم القانون العام، جامعة عبد رحمان ميرة - بجاية السنة الجامعية: 2020/2019م

3- حمزة بوتمان، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة ، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة) سنة 2020-2021.

4-صديقي سامية، تفعيل أداء الالكترونية في مجال إدارة المرافق العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

5-عشير فاطمة الزهراء ،المرافق العامة في ظل الإدارة الالكترونية ،(مذكرة نيل شهادة الماستر ،تخصص قانون اداري ،قسم قانون العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة عبد الحميد بن باديس،مستغانم)،2019/2018.

6-فراجي وهيبية، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال إستراتيجية ،جامعة أكلي محند أولحاج ،البويرة، 2018/2019.

7-فريال بوشعشوعة، رتبية خضراوي، الرقمنة الإدارية لتعزيز الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة الماستر في الحقوق ،تخصص قانون عام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة العربي بن مهديي - أم البواقي - الجزائر،2021-2022م.

8-ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة(2011-2022)،(مذكرة ماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية وإدارية جامعة قاصدي مرباح ورقلة)2021-2022.

9- مغربي شهرزاد،حاكمي إكرام، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية(مذكرة نيل شهادة ماستر ،تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر -سعيدة-)2020-2021.

ثالثا: المقالات والمجالات و المؤتمرات:

أ - المجالات :

1-المكي دراجي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، دراسة لنموذجين قطاعين، العدالة، الداخلية والجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، ع 17 (جانفي 2011).

2-بلقاسم بومعزة، كمال عقريب،الإدارة الالكترونية كدعامة لعصرنة البلدية، دراسة بلدية حجرة النص ،مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيبازة، العدد الثاني،جانفي 2020م.

3-بوكبشة محمد، الأمن والدفاع السيبراني، مجلة الجيش، العدد 651 ،أكتوبر 2017.

4-بوبكر صبرينة، خماسية حفيظة، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية دراسة قطاع العدالة، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني،2019.

5-بارة سمير، الأمن السيبراني (cyber security في الجزائر)، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، جامعة باتنة، الجزائر، العدد الرابع، جويلية 2017،

6-جمال رضوان، الأمن السيبراني أولوية في إستراتيجية الدفاع، مجلة الجيش ،العدد 630 ،سنة 2016.

- 7- خالد الزعبي ، الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية. مجلة الحاسوب، العدد 46، 2000.
- 8- سيد أحمد مسيردي وخديجة سعدي، مشروع الجزائر الإلكترونية: واقع وتحديات"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات م. 2. ع 4، 2013.
- 9- سعدي سليمة، معوقات تطبيق الإدارة الكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، المجلة الأردنية للمكتبات، المجلد الثامن والرابعون- الأردن، العدد السادس، 2013.
- 10- سحر قدوري الرفاعي ، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجامعة المستنصرية بغداد العراق، العدد السابع، سنة 2009.
- 11- عقبي امال ، دور الإدارة المحلية في تحسين الخدمة العمومية محليا، مجلة المفكر ،جامعة بسكرة، الجزائر، العدد الثاني، جوان 2019
- 12- عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد7.
- 13- عمارة عبد الحميد ،استخدام تقنية المحادثات المرئية عن بعد في التحقيق والمحكمة الجزائية، مجلة دراسات وأبحاث، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة الجزائر ،العدد الثالث، 2018.
- 14- عشاش حمزة، حضري حمزة ،الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية ،جامعة محمد بوضياف ،المسيلة، العدد الأول، ماي 2020.
- 15- غنية نزي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ،مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، العدد الثاني عشر، جانفي 2016.
- 16- غراممي عبد الغني، الفريق أحمد قايد صالح ي دشّن المركز الوطني للإشارة، الحروب المستقبلية هي بالأساس حروب الكترونية، مجلة الجيش، العدد 676، نوفمبر 2019،
- 17- مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة مراجعة المعلومات العلمية والتقنية، العدد 01، جامعة الإمام سعد بن سعود الإسلامية، الرياض السعودية، 2011.
- 18- متقال عيسى مقطش ، الإدارة الإلكترونية والتحديات مجلة الدراسات المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية (مركز العلوم المالية والمصرفية)، عمان، الأردن، السنة الأحدى والعشرون المجلد الحادي والعشرون العدد الرابع، ديسمبر 2013.
- 18- نوي طه حسين ،ياقوتة بودوشن ،غربي يمين سي لاخضر ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية الحكومية الذكية في الإمارات نموذجا"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، سنة 2018.

- 18- يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، العدد الأول، جانفي 2014.
- 19- عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المعوقات - الآفاق، المركز الديمقراطي العربي، 5 أكتوبر 2016.
- 20- محمود صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية، مجلة الإداري، (مسقط): العدد 91، (ديسمبر 2002م).
- 21- هيم الفيكاوي، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، (نوفمبر 2002).

ج) - المؤتمرات:

- 1- أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.
- رابعاً: الملتقيات و المؤتمرات و التقارير:

أ) الملتقيات:

- 1- واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية -الجزائر-، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، 2016.
- 2- قدوم لزهر، قروي عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير أداء الجماعات المحلية في الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة قالم، 08 نوفمبر 2016.

ب: المؤتمرات:

- 1- ربيع دحماني، الإدارة الإلكترونية واثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة في المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 27 نوفمبر 2018.
- 2- الحمادي عبد العزيز بسام، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية. معهد الإدارة العامة، مؤتمر الحكومة الإلكترونية، الرياض: 29 (يناير)، 2002.
- 3- محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من (24 - 26 أبريل 2003).

ج: التقارير:

- مريم زغدي، مباركة دغوش، سهيلة بالظاهر، مصلحة الموظفين ومشاكل الترقية، تقرير نهاية التربص لعون إدارة إقليم لبلدية المغير، 2020/2021.

خامسا: النصوص القانونية والتنظيمية: (أ) - القوانين التشريعية:

- 1- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق ل 01 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكتروني، ج، ر، ج، ج، العدد 06، الصادر فبراير 2015.
- 2- القانون رقم 03-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق ل 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، ج، ر، ج، ج، العدد 06، الصادر 10 فبراير 2015.
- 3- القانون رقم (90/80)، المؤرخ في 17 افريل 1990، المتعلق بالبلدية، ج ر رقم 16، الصادر في 01 ماي 1990.
- 4- قانون 10/11، المؤرخ في 22 جوان 2011، المتعلق بالبلدية، ج ر رقم 37، الصادر في 25 جوان 2011.

(ب) - المراسيم:

- 1- المرسوم الرئاسي رقم 317-12 المؤرخ في 26 نوفمبر 2019، المتضمن إنشاء وكالة وطنية للتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، ج ر العدد 74، الصادر 1 ديسمبر 2019.
- 2- المرسوم التنفيذي رقم 01-288، المؤرخ في 24 سبتمبر 2001، المتضمن تعديل القانون الأساسي للمركز الوطني لتعليم المعمم والمتمم بالمراسلة عن طريق الإذاعة والتلفزيون، ج، ر، ج، ج، رقم 56، الصادر 30 سبتمبر 2001.

سادسا: المواقع الالكترونية:

- 1- لوحظ يوم 05-05-2023 بتوقيت 11:34 <http://numerisations.blogspot.com>
- 2- تاريخ 29:19 الساعة 2023 ماي 06 <https://www.mpt.gov.dz/ar/blog/?page> الاطلاع
- 3- <https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA> تاريخ الاطلاع 06 ماي 2023،
- 4- لوحظ يوم 2023.05.08 <https://www.asip.cerist.dz/en/article>
- 5- لوحظ يوم 2023 ماي 10 بتوقيت 05:11 <https://algerianembassy.ru/index.htm>

الملاحق

الملحق رقم 01



الملحق رقم: 02

استمارة مقابلة

مقابلة مع رئيس مصلحة الرقمنة ببلدية المغير ولاية المغير يوم 2023/05/06

أسئلة المقابلة :

السؤال الأول: متى كانت أول انطلاقات الرقمنة في البلدية؟

السؤال الثاني: هل تم تجهيز المكتب بكامل المعدات اللازمة للانطلاق في رقمنة استخراج الوثائق؟

السؤال الثالث: هل تلقيتم تكوين متخصص قبل تعيينكم في منصب رئيس المصلحة؟

السؤال الرابع: هل تم تزويدكم بجميع النصوص و القوانين التي تضبط عملية استخراج الوثائق؟

السؤال الخامس: هل واجهتم صعوبات في عملية التحول نحو الرقمنة في استخراج الوثائق؟

السؤال السادس: هل تواجهون صعوبة في تسير مكتب الخاصة باستخراج الوثائق الحالة المدنية؟

السؤال السابع: هل تواجهون صعوبات في التعامل مع المواطنين بالنسبة لاستخراج الوثائق البيومترية؟ وفيما تتمثل؟

السؤال الثامن: هل هناك وسائل إلكترونية يتم إعلام المواطنين بواسطتها بكل ما يخصهم؟

السؤال التاسع: هل تواجهنا مشاكل مع مركز إنتاج الوثائق البيومترية؟

السؤال العاشر: هل التحول من الرقمنة أدى إلى تحسين الخدمات المقدمة في استخراج الوثائق البيومترية؟

السؤال الحادي عشر: هل المواطن راضي عن المدة المستغرقة في انجاز الوثائق البيومترية؟

السؤال الثاني عشر: ما هي التحسينات التي لمستوها عند الشروع في العمل بالشباك الإلكتروني؟

السؤال الثالث عشر: هل تتوفر بلدية المغير على البنية التحتية اللازمة لشبكات الاتصالات؟

السؤال الرابع عشر: هل هناك بعض المشاكل التقنية التي تواجهكم في البلدية؟

السؤال الخامس عشر: حسب رأيك الرقمنة سهلة لتقديم الخدمة أم الإدارة التقليدية؟

الملحق رقم 03
جامعة حمه لخضر - الوادي -
كلية الحقوق والعلوم والسياسية

استبيان

تعليمية :

في إطار انجاز مذكرة تخرج ماستر في الحقوق تخصص قانون إداري حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية المغير، و إيماننا بأهمية البحث العلمي في تطوير الخدمة العمومية في الإدارة المحلية، نأمل من الموظفين الأعزاء الإجابة على عبارات الاستبيان بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تنطبق مع رأيكم فقط ويرجى عدم ترك أي عبارة بدون إجابة، علما بأنه لا توجد إجابة صحيحة و أخرى خاطئة، و إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة، و لا يطلع عليها سوى الباحث، و لا تخضع إلا للبحث العلمي.

المحور الأول البيانات الشخصية :

بلدية المغير

الجنس: ذكر أنثى

السن: من 18 إلى 28 من 29 إلى 39 سنة من 39 فما فوق

المؤهل العلمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

سنوات الخبرة: من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 20 سنة من 21 فأكثر

المحور الثاني: التكوين الخاص على استخدام الرقمنة

1. هل تلقيتم تكوين متخصص على استخدام تقنيات الإعلام الآلي في مجال الرقمنة؟

لا نعم

..... إذا كان نعم فكم كانت مدته :

2. هل ترى أن جميع الموظفين يحصلون على ذات التكوين

لا نعم

.....

3. هل الرسكلة وتحسين المستوى في مجال الرقمنة إختيارية ؟

لا نعم

.....

4. هل المعلومات التي تلقيتها في الرسكلة كانت مفيدة لك في الجانب الميداني؟

لا نعم

.....

المحور الثالث : تقديم الخدمة وعلاقة العمل

1 هل ساهمت عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل

لا	نعم
----	-----

.....

2. هل استخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد من حافزك في العمل ؟

لا	نعم
----	-----

.....

3. هل الرقمنة خففت من الجهد البدني للموظف ؟

لا	نعم
----	-----

.....

4 هل الرقمنة قلصت في المدة المستغرقة في إنجاز العمل ؟

لا	نعم
----	-----

.....

المحور الرابع: الرقمنة وخدمة المواطن

1. هل هناك صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة؟

لا	نعم
----	-----

.....

1. أثناء انقطاع التيار الكهربائي أو الشبكة هل تجد أن المواطن متفهم للوضع؟

لا	نعم
----	-----

.....

2. هل هناك أيام إعلامية موجهة للمواطن حول الرقمنة ؟

لا	نعم
----	-----

.....

4 . ما هو رأيك حول أهمية تطبيق الرقمنة في مصالح البلدية؟

لا	نعم
----	-----

.....

الملحق رقم 04
جامعة حمه لخضر - الوادي -
كلية الحقوق والعلوم والسياسية
استبيان

تعلیمة :

في إطار انجاز مذكرة تخرج ماستر في الحقوق تخصص قانون اداري حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية المغير، و إيماننا بأهمية البحث العلمي في تطوير الخدمة العمومية في الإدارة المحلية، نأمل من الموظفين الأعزاء الإجابة على عبارات الاستبيان بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تنطبق مع رأيكم فقط ويرجى عدم ترك أي عبارة بدون إجابة، علما بأنه لا توجد إجابة صحيحة و أخرى خاطئة، و إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة، و لا يطلع عليها سوى الباحث، و لا تخضع إلا للبحث العلمي.

بلدية المغير

الجنس: ذكر أنثى

السن: من 18 إلى 28 من 29 إلى 39 سنة من 39 فما فوق

المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	أنا راض عن الخدمات المقدمة في استخراج الوثائق					
02	واجهتك بعض المشاكل مع الموظف					
3 0	أتصل بالمسئول عند عدم فهم الموظف لي					
04	هناك صعوبات في دخول المنصة لاستخراج الوثائق الرسمية					
5 0	هناك صعوبة في استخراج الوثائق في البلدية عن طريق الرقمنة					
06	الطريقة التقليدية أفضل من الرقمنة في استخراج الوثائق					
07	عملية الرقمنة سهلة لاستخراج الوثائق					
08	هناك أخطاء في الوثائق المستخرجة من الرقمنة					
09	لا تستغرق الرقمنة لاستخراج الوثائق وقت طويل					
10	الموظف يقوم بأداء وظيفته بفعالية جيدة					
11	لا أبذل جهد كبير في استخراج الوثائق من البلدية					
12	تعلمك البلدية عن مستجدات حول رقمنة					

الفهرس

1مقدمة

الفصل الأول

7 ماهية الرقمنة في المرافق العامة الإدارية

8..... تمهيد:

9.....المبحث الأول : مفهوم الرقمنة

9.....المطلب الأول : تعريف رقمنة المرافق العامة

9.....الفرع الأول : تعريف الرقمنة

11.....الفرع الثاني : تعريف المرافق العامة

12.....الفرع الثالث : علاقة الرقمنة بالمرافق العامة

16.....المطلب الثاني : خصائص الرقمنة

18.....المطلب الثالث : أشكال وأنواع الرقمنة

20.....المطلب الرابع : متطلبات الرقمنة

22.....المطلب الخامس : عمليات إجراء الرقمنة الإدارية التوثيقية

24.....المطلب السادس : أهداف الرقمنة

25.....المبحث الثاني : آليات وتشريعات رقمنة المرافق العامة في الجزائر

25.....المطلب الأول : إستراتيجية وأفاق الجزائر الإلكترونية

25.....الفرع الأول : استراتيجيه لعمل الرقمنة

27.....الفرع الثاني : آفاق الجزائر الإلكترونية

29.....المطلب الثاني:مراحل تحول الإدارة التقليدية للمرافق العامة إلى الإدارة الإلكترونية..

32.....المطلب الثالث: آليات تنفيذ الرقمنة في المرافق العامة الجزائرية

- المبحث الثالث : معيقات تطبيق رقمنة المرافق العامة في الجزائر وحلولها36
- المطلب الأول : معيقات وتطبيق رقمنة المرافق العامة في الجزائر36
- المطلب الثاني : حلول وتوصيات تطبيق رقمنة المرافق العامة في الجزائر41
- ملخص الفصل الأول:43

الفصل الثاني

أثر الرقمنة على جودة خدمات المرافق العامة.....44

- تمهيد:45
- المبحث الأول : مفهوم جودة الخدمات العمومية46
- المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمات46
- المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية49
- الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية49
- الفرع الثاني : أنواع الخدمة العمومية50
- الفرع الثالث : خصائص الخدمة العمومية51
- المبحث الثاني: نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في القطاعات العمومية في الجزائر 53
- المطلب الأول:الإدارة الالكترونية في قطاع العدل ووزارة الداخلية والجماعات المحلية53
- الفرع الأول : قطاع العدل53
- الفرع الثاني : قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.....54
- المطلب الثاني : الإدارة الالكترونية في قطاع التعليم و قطاع الصحة58
- الفرع الأول : قطاع التعليم59
- الفرع الثاني : قطاع الصحة62
- المطلب الثالث : الإدارة الالكترونية في مجال الأمن وقطاع البريد والاتصالات65

71	المبحث الثالث : تجربة الرقمنة في بلدية المغير
71	المطلب الأول : تقديم وعرض الهيئة محل الدراسة
74	المطلب الثاني : الإجراءات المنهجية المتبعة
78	المطلب الثالث : عرض وتحليل ومناقشة النتائج
78	أولا : عرض وتحليل نتائج الدراسة
83	ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة
84	ثانيا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية
83	رابعا: عرض وتحليل الفرضية الثالثة
86	ملخص الفصل الثاني
88	نتائج الدراسة
89	الخاتمة:
92	قائمة المراجع والمصادر
100	الملاحق
106	الفهرس
110	ملخص البحث

ملخص البحث:

1/ باللغة العربية:

يتم التعرف على القيمة المتزايدة للإدارة الرقمية لمؤسسات المعلومات بجميع أنواعها ، وقد تقرر أن الإدارة الرقمية تتطلب تحويل محتواها من الأشكال التقليدية لمصادر المعلومات إلى المجموعات والمعلومات والأشكال المتاحة في الوسائط الرقمية الحديثة ، مثل أجهزة الكمبيوتر ، في من أجل تمكين الإدارة الاقتراب من المواطنين وبناء علاقات داخلية وخارجية وتحسين مستويات الخدمة من خلال توفير الجهد والوقت والسرعة.

أما ما يخص فعالية الإدارة الرقمية في نشاط البلدية -المغير- فقد تم الاعتماد بجمع استبيان خاص بنظرة الموظفين إلى الرقمنة، واستبيان خاص يرضى المواطنين عن الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة والمقابلة، وقد تم معالجة البيانات وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية، وكذا ضرورة تحول عمل باقي الإدارات التقليدية إلى الإدارة الرقمية، لاختصار المسافات الجغرافية و بالتالي خلق تفاعل و تواصل بين الإدارات بالانترنت و المواطنين فيما بينهم.

2/ باللغة الإنجليزية:

The growing value of digital management of information institutions of all kinds is recognized, and it has been decided that digital management requires the transformation of its content from traditional forms of information sources to collections, information and forms available in modern digital media, such as computers, in order to enable the administration to approach citizens, build internal and external relationships and improve service levels by saving effort, time and speed.

As for the effectiveness of digital management in the activity of the municipality - **Al-Mughairer** - it was adopted to collect a questionnaire for employees' perception of digitization, and a special questionnaire that satisfies citizens with the services provided through digitization and interview, and the data has been processed and the study concluded a set of results, the most important of which is that digitization has a role in improving the quality of public services, as well as the need to shift the work of the rest of the traditional administrations to digital management, to shorten geographical distances and thus create interaction and communication between departments on the Internet and citizens regarding Including.