



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب -



كلية الحقوق

قسم الحقوق

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق - تخصص: قانون عام

أثر الرقمنة على الوظيفة العامة في الجزائر

تحت إشراف الأستاذة :

د. قودودو جميلة

من اعداد الطلبة :

خطاب عبد السلام محمد

ادخيران يحي عبد الحق

لجنة المناقشة:

ممتحنا	استاذ محاضر "أ"	جامعة بلحاج بوشعيب	د. روان كمال
مشرفة و مقررة	استاذة محاضرة "أ"	جامعة بلحاج بوشعيب	د. قودودو جميلة
رئيسا	استاذ محاضر "أ"	جامعة بلحاج بوشعيب	د. بن عدة عبد الرحمن

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم الحمد لله المنان الملك القدوس السلام مدبر الليالي و الأيام مصرف الشهور و الأعوام ، قدر الامور فأجراها على أحسن نظام ما شاء كان و ما لم يشأ لم يكن ، الحمد لله على ما أنعم به على فضله الخير الكثير و العلم الوفير و اعانني على إنجاز هذا العمل الذي أحسبته عبادة من العبادات جعلها الله خالصة لوجهه الكريم .
و بعد الحمد لله تعالى و شكره على إنثائي لهذه الرسالة ، أتقدم بخالص الشكر و عظيم الإيمان للأستاذة الفاضلة " قودودو جميلة " على ما قدمته لي من علم نافع و عطاء متميز و إرشاد مستمر . و أخيرا نهدني كل عبارات الشكر والعرفان إلى كل شخص مد لنا يد المساعدة لإنجاز هذه المذكرة من بعيد أو من قريب ولو بكلمة طيبة.

شكرا

-بارك الله فيكم جميعا-

إهداء:

إلى من قال فيهما الله عز وجل { واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب
أرحمهما كما ربياني صغيرا } أمي وأبي الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما
وقدرني على رد جزء من جميلهما.

إلى إخوتي متمني لهم التوفيق والنجاح في الحياة

أوجه تحية خاصة وشكر جليل لكل من ساهم في ثمرتي جدي وأمانتي، جزاه الله خيرا
وجعل عونه في ميزان الحسنات .

إلى كل النفوس الطيبة التي وسعتم ذاكرتي و لم تسعم ذكرتي.

إلى أماتذتي الذين لم يظنوا علينا بالنجاح

إلى أصدقائي أتمنى لهم حظ موفق.

محمد السلام

إهداء:

إلى من قال فيهما الله عز وجل { واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا } أمي حفظهما الله وأطال في عمرا وقدرني على رد جزء من جميلهما.

إلى أخي متمني له التوفيق والنجاح في الحياة

أوجه تحية خاصة وشكر جزيل لكل من ساهم في ثمره جهدي وأمانتي، جزاه الله خيرا وجعل عونه في ميزان الحسنات .

إلى كل النفوس الطيبة التي وسعتم ذاكرتي و لو تسعمم ذكرتي.

إلى أساتذتي الذين لو يبطلوا علينا بالنجاح

إلى أصدقائي أتمنى لهم حظ موفق.

يحيى عبد الحق

مقدمة

في ظل التحديات التي تشهدها المؤسسات العمومية في العالم، تم تبني توجّهاتٍ جديدة في المجال الإداري تقوم بشكل أساسي على تطبيق التقنيات الحديثة للاتصال، بداية من تحويل التعاملات من ورقية إلى إلكترونية، لذلك أصبح من الضروري وجود منظومة للتعامل الرقمي المتكامل يتم من خلالها التواصل بين كافة المؤسسات، وعلى امتداد عدة عقود زمنية سعى الإنسان لإكتشاف البيئة الاتصالية المحيطة به، إنطلاقاً من تطوير وسائل الإتصال بداية من الهاتف اللاسلكي وشبكات الحاسب الآلي وصولاً إلى شبكة الإنترنت وتزامنها مع تراكمات وتطلعات لتحسين الخدمة العمومية، مما أتاح هذا الإكتشاف فرص التعامل السريع بين مختلف الأطراف وفي مناطق متباعدة. وأصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي من دون توفر تقنيات الحاسوب والإتصالات المختلفة، ولأن الجانب الإداري والمؤسسي يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة أصبح من المهم مواكبة التطور التقني الهائل، الذي حتمّ ضرورة الإستثمار في التقنيات الحديثة وثورة المعلومات وأولوية تطوير الأساليب الاتصالية خدمة للمجالات الإنسانية المختلفة.

وعرفت عدة دول عربية في الآونة الأخيرة تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والإتصال لتتماشى مع المعطيات التقنية والمعرفية، وتمخض عن ذلك التطور التكنولوجي الذي شهده العالم نهاية القرن العشرين ثورة حقيقية مشت جميع القطاعات، وأخذت أبعادا أعمق من الإستخدام التقني فحسب بل شملت نطاقا واسعا على غرار العمل الحكومي ليتفرع لنشاطات متعددة، ويحول مهمة الدولة من مفهوم ضمان الأمن والعدل إلى تحقيق الرفاهية وتحسين المرفق العام، خاصة مع إمتزاج التطور الرقمي وانتشار الرقمنة التي جعلت المؤسسات المختلفة تُسارع لتبنيها، لعصرنة الإدارة والإستثمار في الموارد المختلفة قصد تحسين طرق تقديم الخدمات وكسب ثقة الجمهور وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، لذلك باتت الرقمنة مطلبا مهما للتكيف مع المتغيرات الجديدة والوقوف على الطلبات المتزايدة للحصول على الخدمة بالشكل المناسب.

وقد أصبحت الدولة الحديثة تخوض عدة تحديات على غرار تحدي تأهيل مواردها حول طرق تقديم الخدمات العامة التي يحتاجها المواطن من جهة، ومن جهة أخرى تزايد تطلع الأفراد للمشاركة بأرائهم حول جودة تلك الخدمات والحرص على تطويرها من جهة أخرى وهذا ما أدى إلى ظهور دراسات عديدة ساهمت في تطوير المؤسسات عن طريق إعطائها مسؤولية تقديم الخدمات للجمهور بإستقلال نسبي عن السلطة المركزية ومشاركة الجمهور بمقترحاته مع الموظفين في مختلف المؤسسات العمومية للإشراف على تنفيذ مطالبهم وورغباتهم وتحقيق مستوى راقى من الخدمة

حيث تعتبر المداخل الحديثة والإستراتيجيات التي تتبناها الهيئات الحكومية دافعا يساعد على الإستفادة من تبعات التكنولوجيات الرقمية المتجددة لتحقيق أعلى جودة للخدمات، وتقريب الإدارة من المواطن وربط المؤسسات ببعضها البعض إلكترونيا، وما يسهل ذلك شبكة الإنترنت والتطبيقات المستحدثة للتعامل الرقمي

التي أثرت على فاعلية وطرق العمل الإداري، ونوعية الخدمات العمومية وجعلت من مسألة تبني القاعدة الرقمية ذات الأبعاد المتعددة أمراً حتمياً.

سعت الدول العربية على غرار عديد دول العالم بكل الطرق لإرساء بنية أساسية تعتمد على التكنولوجيات الحديثة، وتجديد المؤسسات العمومية لتنفيذ الانتقال من الخدمات الورقية إلى الخدمات الرقمية ويوجد في هذا السياق عدة دول عربية نجحت بشكل متفاوت في ذلك، بهدف التخلص من طوابير الإنتظار وكثرة نقاط طلب الخدمة التي تتسبب بعدة مظاهر سلبية، خاصة وأن الممارسة الإدارية تميزت بالتعقيد والتداخل هذا ما جعل مسألة تحديثها مهما بإعتبار أن الإدارة مفهومها إنسانياً يهتم بالجمهير التي تُؤثر وتتأثر بالمؤسسات، وتعمل على تحقيق المصالح العامة في المجتمع، كما ساهمت في تطور النسق الاقتصادي والاجتماعي والسياسي والثقافي داخل المنظومة الإجتماعية، وقد حدث ذلك نتيجة تداخلات متنوعة في المجتمع الحديث وبروز التكنولوجيات المستحدثة للإتصال، واستيعاب دوافع وحاجات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وأصبح كسب رضا الجمهور وتعاونهم جزءاً من العمل اليومي لإدارة أي مؤسسة، وهذا ما جعل هذه العلاقات بين الإدارة والجمهور تتميز بدرجة كبيرة من التكامل والتفاعل في المجتمعات المعاصرة، وتطلب الأمر دراستها من كل جوانبها العلمية والموضوعية، حيث أضحى الإدارة الرقمية مرآة تعكس الفكر الإداري خاصة إذا تطلعت للمتطلبات المهنية ووجدت الحلول للعراقيل العديدة التي تؤثر على الأداء الوظيفي داخل المنظمة، من خلال بناء منظومة رقمية متكاملة بداية من تقييم بيئة العمل والجوانب الفنية المتعلقة بالتطبيقات الرقمية الجديدة، ثم إعادة تجهيز المؤسسات وتشغيل النظام المعلوماتي والتدريب على التعامل الرقمي من خلال عمليات الرسكلة والتطوير الذاتي للقضاء تدريجياً على الأمية الرقمية وصعوبة وصول الفرد للمعلومة وإتصاله بشكل تفاعلي.

لتكنولوجيات الإعلام والاتصال و تم بتجهيز هذه الادارات بمختلف الأجهزة و البرامج الإلكترونية و تكوين موارد بشرية لحسن استخدام هذه التكنولوجيات و الاستفادة منها ، هذا ما دفع الإدارة إلى إجراء تغييرات جذرية فيها كتغير هيكلها التنظيمية و هذا ما ساعد في القضاء على البيروقراطية و المحسوبة .

فأصبحت الرقمنة داخل القطاعات العمومية و الادارات ضرورة حتمية لابد منها المواكبة التطورات التكنولوجية الحالية لتحقيق رغبات المواطنين و تقليل التكاليف و الأعباء على الادارة العمومية فيجب السعي لتحقيقها.

إشكالية الدراسة:

تهدف الرقمنة إلى تقديم أفضل الخدمات و أجودها للمواطن و ارضاء و تقديم الخدمات له بالشكل الذي يريده و في أقصر مدة زمنية ممكنة و كل هذا بأقل تكلفة مادية على المؤسسة،من هذا المنطلق قمنا بطرح الاشكالية التالية:

. كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ؟

الاسئلة الفرعية

هل تساهم الرقمنة في توفير الوقت الجهد التكلفة و السرعة في الانجاز ؟ هل للرقمنة تأثير على تحسين جودة الخدمة العمومية ؟

- هل تساهم تكنولوجيا في الرفع من كفاءة الموظف ؟

- هل أثرت الرقمنة على الوظيفة العامة ؟

فرضيات الدراسة :

تطرح هذه الدراسة بعض الفرضيات لمعالجة الاشكالية المطروحة أعلاه و التي تتمثل في :

الفرضية العامة :

ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.

الفرضيات الفرعية

ساهمت الرقمنة في توفير الوقت الجهد التكلفة و السرعة في الانجاز للرقمنة تأثير على تحسين جودة الخدمة العمومية

ساهمت تكنولوجيا في الرفع من كفاءة الموظف

- أثرت الرقمنة على الوظيفة العامة

أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة لإبراز ما يلي:

. التعرف على مفاهيم الخدمة العمومية و الرقمنة تبين دور نجاح و فاعلية الرقمنة في تحسين الخدمات بالمرافق العمومية المختلفة . محاولة اعطاء فكرة عن واقع وتطبيق الرقمنة

. توضيح دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أن موضوع الرقمنة يحتل مكانة كبيرة و يكتسي اهتماما خاصا لاسيما عصرنا هذا والقائم على التطور التكنولوجي الدائم في جميع مناحي الحياة فالانتقال من العصري التقليدي ذات الأنظمة البطيئة و الروتينية إلى عصر السرعة والتكنولوجيا جعل الكل يهتم بالرقمنة و كيفية استخدامها والاستفادة

منها بأكبر قدر ممكن. فأهمية دراستنا تكمن أهمية علمية تتعلق بالجانب الأكاديمي العلمي و الجانب العملي الذي يهتم بتطبيق الجانب السابق ميدانيا

الأهمية العلمية:

الانتشار الواسع للرقمنة في مختلف المجالات و شيوعها الكبير و ارتباطها ارتباطا مباشرا بتطور المجتمعات و هذا ما عرفه العلماء بالبيئة الرقمية التي لا بد من التفاعل معها ومن غير الممكن الاستغناء عنها توضيح و شرح موضوع الرقمنة و أثره في تحسين الخدمة العمومية ، لمكانته الحساسة والأساسية في وقتنا الراهن .

توضيح و تسليط الضوء على المعوقات المختلفة التي تواجه الادارات العمومية في تحسين خدماتها العمومية المقدمة للمواطن ومحاولة معالجة بعضها .

الأهمية العملية

تكمن الأهمية العملية لدراستنا في تحدي كيفية تطبيق هذه العمليات و الاستفادة منها واختبار مدى نجاحها و ذلك بالدراسة الميدانية و العملية في الوظيفة العامة ، من خلال برنامج مقرر لرقمنة هذه المؤسسة و جميع مصالحها قصد تحسين الخدمة العمومية و تسهيل العمليات الإدارية ، كما تركز على عصرنة المؤسسة و ذلك بمواكبة التطورات و الاجراءات الإدارية الجديدة و الاهتمام بالعلاقة التي تربط الموظفين ببعضهم و بالمواطنين .

منهج و أدوات الدراسة:

من أجل الاجابة على الاشكالية واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على التحليل النوعي للمقابلة، الذي يتناسب مع الجانب النظري للموضوع من خلال استعراض الجوانب النظرية و محاولة تحليلها في الجانب التطبيقي لإسقاطها على الواقع.

مبررات اختيار الموضوع

ترجع أسباب اختياري لموضوع الدراسة و الذي بعنوان دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية لعدة أسباب متعلقة باعتبارات مختلفة منها :

- أسباب ذاتية:

التعرف على مختلف التكنولوجيات و البرمجيات في مجال الادارة العمومية.

الرغبة في اكتشاف عملية الرقمنة و آلياتها.

• تطوير معارفي الفردية و زيادة مكتسباتي لتطبيقها في عملي مستقبلا.

الأسباب الموضوعية:

. أهمية الخدمة العمومية في تسيير مختلف جوانب الحياة و تلبية مختلف الطلبات. . اكتشاف الدور الذي تلعبه عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية التطورات التكنولوجية التي شهدتها العالم مؤخرا ، و انتشار الرقمنة انتشارا واسعا نظرا لأهميتها الواسعة في تطوير مختلف المؤسسات.

الدراسات السابقة:

لا يمكن لأي بحث علمي أن يتم بمعزل عن الدراسات السابقة ، فهي تعد نقطة الانطلاق للعديد من البحوث العلمية ، و تعطي نظرة للباحث و تصورا منهجيا عن موضوع دراسة وطريقة بحثه.

و على اعتبار بحثنا أنه جزء لا يتجزأ من البحوث السابقة و أن دراستنا عبارة عن حلقة متصلة بمحاولات سابقة ، فقد وقفنا على أهم الدراسات:

01- المرفق العام و رهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر : مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون الاداري من اعدا الطالبين باحمو مصطفى و عزيزي عبد القادر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة أحمد درارية أدرار، حيث وصلوا لنتيجة أن فكرة تحسين الخدمة العمومية شكلت و لا تزال تشكل الرهان الأول لدى الحكومة الجزائرية من أجل انجاح عمل الادارة العمومية بالشكل المناسب ، بالنظر أن مستوى الخدمات لا زال يشهد تدنيا ملحوظا و بالتالي يجب تطوير آليات الحكومة و التنظيم من خلال تعزيز

الشفافية والنزاهة إلى جانب تحديث أساليب و طرق تسيير المرفق العمومي بما يضمن الوصول إلى الخدمة العمومية المبتغاة ، و كذلك تحسين علاقة الادارة بالمواطن و ذلك بتعزيز روابط الثقة بين الادارة و المواطن عبر تطوير جودة الخدمات من خلال تحسين استقبال المواطنين وتبسيط الاجراءات الادارية .

تهدف الدراسة إلى:

التعرف على مجالات توظيف الرقمنة في المرافق العمومية.

تبيين معوقات استخدام الرقمنة

التعرف على مدى ادراك القيادات العامة لأهمية تطبيق الرقمنة

الفصل الأول

التوجه نحو رقمنة الإدارة

العمومية

شهد القرن العشرين تكنولوجيا هائلا في الرقمنة ، سواء كان ذلك على مستوى تطوير تكنولوجيا الرقمنة أم على مستوى مراكز وقواعد الرقمنة وأصبحت تعابير ونفاهيم عصر الرقمنة، ثورة تكنولوجية، تكنولوجيا الرقمنة، حقائق ملموسة في وقتنا الحاضر، وفي هذا العصر امتزجت بين التكنولوجيا الرقمنة مع وسائل الاتصال الحديثة والمطورة مثل الأجهزة التقنية وحيث ساهمت تكنولوجيا الرقمنة في تبادل الأفكار ونقل المعلومات بين شبكات الأنترنت، أي أن هذه التكنولوجيا الرقمنة يسرت سبل الاتصال، عبر حدود جغرافية، وموفرة للأفراد والمؤسسات خدمات وامتيازات.

المبحث الأول:**مفهوم رقمنة الإدارة العمومية**

رقمنة الإدارة العمومية هو مفهوم يشير إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية وتطبيقات الحوسبة لتحسين وتحويل عمليات وخدمات القطاع العام. يهدف الهدف الرئيسي لرقمنة الإدارة العمومية إلى تحسين كفاءة وشفافية العمليات الحكومية وتعزيز التفاعل مع المواطنين و عليه سنتطرق من خلال هذا إلى مطلبين المطلب الأول أساسيات الرقمنة أما المطلب الثاني نتائج تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول:**أساسيات الرقمنة**

تتضمن رقمنة الإدارة العمومية تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) في العمليات الحكومية لتحسين التواصل الداخلي والخارجي وتيسير الوصول إلى المعلومات والخدمات. تشمل الأمثلة على رقمنة الإدارة العمومية إنشاء مواقع ويب حكومية توفر معلومات وخدمات للمواطنين، وإنشاء نظم إدارة المحتوى ونظم المعاملات الإلكترونية لتسهيل إجراءات الحكومة، واستخدام التحليلات البيانية لاتخاذ القرارات الأفضل و عليه سنقسم الفرع الأول دوافع التحول نحو إدارة إلكترونية أما الفرع الثاني متطلبات تطبيق مشروع رقمنة الإدارة العمومية.

الفرع الأول**دوافع التحول نحو إدارة إلكترونية****تعريف الرقمنة**

شاعت الأدبيات العربية المعاصرة مصطلحات "الكتابة الرقمية" و "الإبداع الرقمي" و "الكتاب الإلكتروني" و "الترقيم"، وغيرها من المصطلحات التي تحيل إلى نمط جديد من المتابعة التي تولدت نتيجة التطور الهائل الذي حدث في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

1.1 الرقمنة: لغة:

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والمتابعة والقلم والخط، ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب. ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلامتها من التنقيط." وقول عز وجل: "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم.. والرقم: الكتابة والختم..

والرقم: ضرب مخطط من الوشي.. ورقم الثوب برقمه رقما ورقمه خطط¹

2.1 اصطلاحا:

يعرف **سعيد يقطين** الترقيم التناظري النمط **Numérisation** بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق من (الورقي) إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشغرا والى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أي كان نوعها² بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية". وهنا، يتضح أن الترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطط من صيغة الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب³

• هناك مفاهيم تتعلق بمصطلح "الرقمنة" ذلك وفقا للسياق الذي يستخدمه فيه، فينظر **تيري كاني Terry Kuni** إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من الكتب والروايات، والتسجيلات الصوتية، والصور والصور المتحركة.. إلى أشكال مقروءة بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (**البيئات Bits**) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها **الرقمنة**، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

- وأشار عبد الهادي إلى الرقمنة بأنها عمليات تحويل التي تتم للوثائق من الأشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الإلكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الإلكتروني⁴

- وتشير **شارلوت بيرسي Chalette Buresi** "إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي

ويقدم **دوج هودجز Doug Hodays** " مفهوما آخر تم تبينه المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه القرصنة عملية أو اجراءات لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط..) إلى شكل رقمي¹."

¹ أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت، ط1، ج1، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، القاهرة، 2010

² حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار المصرية اللبنانية ط1، القاهرة.

³ أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت، ط1، ج2، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، القاهرة، 2010.

⁴ خضر مصباح الطيطي، إدارة التغيير التحديات و الإستراتيجية للمدراء المعاصرين، ط1، الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع، 2010.

-شبكة الاتصال:

هو مجموعة من العقد (محطات) متصلة بروابط لتمكين الاتصالات بين المحطات. خطوط النقل تربط المحطات فيما بينها والتي بدورها تعتمد تقنيات متعددة التواصل مثل الربط الدائري بحيث يتم تحديد قناة الاتصال قبل البدء به وعبر تقنيات الرسائل والطرود².

لكل محطة في الشبكة عنوان مميز لها عن باقي المحطات بحيث تصل الرسائل أو يتم الربط بالعناوين الصحيحة. مجموع العناوين في الشبكة يسمى نطاق العناوين.

الإنترنت:- internet

هي شبكة داخلية تقوم بإنشائها المؤسسات على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات أنترنت مکتل http و ftp ويستخدم خدمات إنترنت مثل البريد الإلكتروني.

وتطلق تسمية الأنترنت على النطق العلمي لاستخدام نفقاتان الأنترنت في الشبكة الداخلية للمؤسسة أو الشركة، بغرض رفع الأنترنت في الشبكة الداخلية للمؤسسة أو الشركة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة. تؤمن الأنترنت صدا منيعا يطلق عليه اسم جدار النار (firewall) حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين إليها من مصادر المعلومات الخارجية على الأنترنت. ويود بعضهم شبكة الأنترنت نموذجا مطورا من منظومة

المنصة الأرضية³:

نموذج أعمال قائم على استخدام التكنولوجيا سهل الاستخدام يسهل تبادل المعلومات والبضائع والخدمات بين الأطراف المختلفة ويسمح بالتواصل الإلكتروني بين العديد من الأشخاص

1-نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها ، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينيات

حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها

¹ فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ص 12 .

² نفس المرجع ، ص 13

³ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ،دار المصرية اللبنانية ط1، القاهرة، ص 56.

السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارات بين المكتبات حسب¹ مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ما ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو تعرف بمجموعة السلع في جوبلية1994.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الأنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى إجتماعات عديدة بين القوى العظمى، الرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه جتما القوى ، ومن أهمها إ ع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الإقتصادي والإجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسى القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع يشمل هذا المشروع إقامة سنتة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

-تنتقل بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها إسم ذاكرة ميموريا (mimoria)لمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (واكسفورد تاكست أرشيف (ومعهد تولون) للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية ، ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول الماقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.

-إن المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية أدائها، هذا التطور الهائل للمعلومات و الاتصال التي حققته في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والأنترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات.²

دوافع التحول الرقمي: إن التحولات التي يشهدها العالم اليوم وتغلغلها في الحياة اليومية والمدنية يؤكد أن تكنولوجيا المعلومات والتحولت نحو إستخدام الوسائل الرقمية ضرورة لاتستغني عنها المؤسسات المدنية وأفراد المجتمع بشكل عام أين لاقت إنتشارا هائلا كان وراءه مجموعة من الدوافع والعوامل.³ نذكر منها:

1. الدوافع الرئيسية للتحول الرقمي¹

¹ أسية بن عياش، محمد أمين أوكحيل، "رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، المجلد 1، العدد 02، السنة 2020

² الصادق هاني، محمد الأخضر كرام، "الرقمنة و دورها في التصدي لانحراف بالسلطة في أعمال الإدارة المحلية الجزائرية الواقع و المتطلبات"، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 12، العدد 10، 2021

³ فضيل أبو عيشة، الإعلام الإلكتروني ، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 57.

- أ. زيادة الإنتاجية: ويقصد بها تنمية إنتاجية الموارد البشرية والمادية والطبيعية كما وكيفا، من أمثلتها : 3
- زيادة إنتاجية عمال المصانع.
 - زيادة إنتاجية عمال المكاتب.
 - زيادة إنتاجية نظم التعليم.
 - زيادة إنتاجية الموارد الطبيعية.

لقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات قدرة فائقة على تقليل كلفة الإنتاج والخدمات من خلال تقليل العمال، وتوفير المواد الخام والمواد الوسيطة، وتقليل إستغلال الطاقة والتحويلات الرقمية هي وسيلة فعالة لتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة فهي حلقة الوصل التي تربط بين مطالب السوق وأنشطة التصميم والإنتاج والتوزيع في نظام متكامل. من جانب آخر فقد ساعدت نظم المعلومات على زيادة رقابة الإدارة على أداء العمالة وضبط جودة الإنتاج.²

أما فيما يخص زيادة إنتاجية عمال المكاتب فيتضح ذلك من خلال ظهور رقمنة المكاتب Office Automations وذلك بهدف زيادة فاعلية التواصل بين موظفي المكاتب وبين مراكز الإدارة والفروع وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها وتسهيل وضبط عمليات حفظ السجلات واستخراج الكشوف وعمل التقارير .

ب. تحسين الخدمات تؤدي التحولات الرقمية دورا حاسما في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل في مختلف المجالات من أهمها خدمات المصارف والمواصلات والاتصالات والصحة من خلال ما توفره في مجال زيادة الرفاهية لطالب الخدمة أو الزبون أو العميل... الخ. وتسهيل عمل مقدمها

ج. السيطرة على التعقيد عن التطورات السريعة والمتلاحقة التي تشهدها المجتمعات اليوم جعلت من التعقيد واحدة من أهم الصفات التي تميزه من أجل التخلص من هذا التعقيد تم اللجوء لتلك المعلومات والاتصالات الجديدة نتيجة لتنوع حاجات الأفراد وتشابك العلاقات الإجتماعية والإنسانية ويساهم التحول الرقمي في توفير الوسائل والتقنيات التي تساعد رقمنة المكاتب تعتبر رقمنة المكاتب من التقنيات التي دخلت مجالات العمل المختلفة وبسرعة، وهي باختصار العملية التي تتم بها مكلفة العمل في المكاتب أو

¹ إلياس شهد ، وآخرون، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية ، عدد00الجزائر، 2010، ص 46.

² محمد قارطي دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص حقوق جامعة مستغانم الجزائر ، 2016-2017م ص 21

المنظمات بشكل عام وجعله تلقائياً أو أوتوماتيكياً لغرض التقليل من العمل اليدوي والسرعة في الأداء ودقة النتائج المطلوب الحصول عليها¹

بفعالية في تحليل الأوضاع المتناقضة في المجتمع وتذليل الصعوبات داخل المؤسسات وخارجها .

د. دراسة ما ليس متاحاً أدى تغير مظاهر الحياة المعاصرة إلى تعدد الظروف والمواقف التي تستوجب الدراسة سواء كانت هذه الظروف سابقة أو حالية فقد يلعب التحول الرقمي دوراً مهماً في إستحضار أزمنة الماضي وتتبع شريط الأحداث بالسرعة المرغوبة لمتابعة تطور هذه الظواهر ، فالتحول الرقمي يلبي حاجات المجتمعات المعاصرة في المساهمة في تخطي خطر الكوارث التي يمكن أن تحدث في المستقبل.

هـ. المرونة: تعد المرونة هي الوجه الآخر للمجتمعات الحديثة كصفة بديلة عن التعقيد وعاملاً مساعداً للتخلص من الآثار السلبية التي تحدثها التغيرات السريعة المفاجئة. بالإضافة إلى أن المرونة عامل يضمن تكيف الأفراد والمؤسسات مع المتغيرات والمتطلبات والرغبات المتجددة وتكون المرونة مجسدة في العديد من المجالات من بينها: عمليات الإنتاج، وعمليات تقديم الخدمات بالإضافة إلى إتخاذ القرارات وطرق إستغلال وإستخدام المعلومات.²

2 العوامل المحفزة للشروع في عمليات التحول الرقمي: توفر الأنترنت وتنوع الإمكانيات والخدمات التي تقدمها من خلالها كونها أحد أهم مصادر المعلومات، وأنها تجمع العديد من المواقع التي تتيح للمتصفح كما هائلاً من المعلومات والبيانات.

. إدراك أهمية المعلومات الرقمية وضرورة توفرها للمستفيدين والتعامل معها والإستفادة منها. . التطورات التقنية في مجال المعلومات والوسائل الرقمية خاصة في مجال الحاسبات الإلكترونية وبرامج معالجة المعلومات، ونظم الإتصال عن بعد، فمواكبة التطورات في هذا المجال تساهم بشكل كبير في جعل المؤسسات تفكر في التحول الرقمي لمصادر المعلومات التي تتوفر في المؤسسة و إضافة مصادر أخرى.³

. تزايد ظهور مؤسسات تقدم خدمات رقمية وإلكترونية متطورة.

¹ مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلوم الدولية، الجزائر، 2007م، ص70.

² حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، المملكة الأردنية الهاشمية، 2013م.ص143.

³ محمود عبد الفتاح رضوان الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012م

. ظهور تحديات ذات طبيعة مختلفة تواجه المؤسسات نتيجة لتزايد عدد المتعاملين معها، وقلة وجود موظفين مؤهلين قادرين على التغلب على هذه المشكلات أو على السعي لإيجاد حلول لها والتي قد تكون متوفرة في التحولات الرقمية.

3. العوامل المساعدة في إنتشار التحول الرقمي

تتعدد العوامل التي تساعد على توسيع دائرة تطبيق التحولات الرقمية في نواحي متعددة ومن أهمها:

أ. الإنخفاض الهائل في ثمن العتاد (وحدة المعالجة المركزي، وحدة الذاكرة، وسائل تخزين البيانات ملحقات الإدخال والإخراج.

ب. تسهيل عمليات البرمجة وأساليب التعامل مع المعلومات والبيانات.

ج. قدرة التحولات الرقمية والتطورات التكنولوجية والتقنية على التحليل والتركيب، فهي تمكننا من قراءة النصوص وإنتاج التقارير وتوليد الأشكال المتحركة والكلام المنطوق وهي عمليات يسودها طابع التركيب.

د. سهولة إستبدال العناصر الميكانيكية والكهربائية بعناصر ميكروإلكترونية وبرمجيات.

هـ. زيادة حدة التنافس الدولي والتجاري.¹

و. ما يوفره التحول الرقمي من مزايا مهنية ومكاسب مادية.

4. العوامل المؤثرة على إنتشار الأعمال الإلكترونية في العالم العربي

تؤثر على إنتشار التحولات الرقمية والأعمال الإلكترونية في العالم العربي العديد من العوامل

1 الاقتصادية والإدارية والتنظيمية والثقافية ، صنفتها محمد عبد الفتاح كما يلي:

العوامل الاقتصادية²

إنخفاض مستوى الدخل.

ارتفاع تكلفة إستخدام التكنولوجيا الجديدة.

¹حريزي منال،همال مهدية ،"مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية وترقية الخدمة بالجماعات المحلية بطاقة التعريف البيومتري و جواز السفر البيومتري نموذجاً"،مجلة دراسات الإنسانية و اجتماعية ،المجلد

11،العدد1،وهران2022،ص 33.

² نفس المرجع ، ص 34 ما بعدها .

. العوامل الإدارية والتنظيمية

عدم وجود إطار قانوني.

عدم وجود مؤسسات مالية.

ضعف مؤسسات الأعمال.

عدم وجود إطار لحماية المستهلك.

عوامل البنية التحتية

ضعف المستوى التكنولوجي.

ضعف مستوى شبكات الإتصال

عدم توافر البنية الأساسية للكهرباء.¹

عوامل متعلقة بطبيعة السوق العربية:

الاقتصاد غير الرسمي.

تفتت السوق.

ضعف قيم السوق.

صغر حجم مؤسسات الأعمال.

العوامل الثقافية

الأمية ومستوى التعليم.

اللغة.

ضعف المحتوى العربي على شبكة الأنترنت مقارنة بالمحتوى الغربي.

الخوف من الثقافة الغربية.²

¹ طه حسين نوي ،ياقوتة بودوشن،غربي يسين سي الخضر،"دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية الحكومة الذكية في الإمارات نموذجا"،مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ،العدد/30، سنة2010، .، 24.

² نفس المرجع ، ص 25.

عدم الثقة في الاقتصاد والأعمال الرقمية.

الفرع الثاني:

متطلبات تطبيق مشروع رقمنة الإدارة العمومية

وسائل الرقمنة في تحسين الأداء الإداري

يتطلب تطبيق الرقمنة ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال النترونية وتخلق وظائف تتدرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية وتتمثل هلت العناصر في:

أجهزة الحاسوب الشبكات البرمجيات والنهيم قواعد البيانات النوار البشرية والخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية المظومة الإدارة الإلكترونية وإيما يلي شرح لهلت العناصر:

2- أجهزة الحاسوب ولواحقها:

يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونهرا لتطور برامج الحاسوب والإيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفعال للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العناد في العالم حتى تحقق ميليتين أساسيتين هما¹:

✓ توفير تناليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة

✓ ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البريدية وبرمجيات نهيم المعلومات

الشبكات:

فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر النسيج الاتصال الشبكات الانتران Intranet الأكتروان

Extranet وشبكة الأنترني Internet التي تمثل شبكة ال يمة للمؤسسة و الرقمنة.

3 - البرمجيات و قواعد البيانات Database

البرمجيات

هي مجموعة برامج المستخدمة لتشكيل جهاز الحاسب الي، والاستفادة من إمكانياته المختلفة في مجموعة

¹ كلثوم عتاب، مكي الدراجي، "رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر : بلدية ورقلة نموذجاً" مجلة الإجتهد القضائي، العدد 02، 2001، ص 47.

برامج تستخدم لتشغيل جهاز الحاسب ا لي والاستفادة من إمكانيات المختلفة أو في تعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب والبرمجيات نوعان¹

✓برمجيات النظام System Software :وهي التي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب.

✓برمجيات التطبيق Application Software : وهي التي تتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين.

قواعد البيانات

هي مجموعة من العناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية حيث تتكون من جدول أو عدة جداول ويتكون الجدول من سجل أو أكثر ويتكون السجل من حقل أو أكثر ويكتب بلغة برمجة معينة.

من الشكل أن النواذر البشرية هي محور وقلب بنية الإدارة الالكترونية حيث أنها هي من تستخدم وتطور وتوظف باقي العناصر كما أنها هي من تختار وتنتقي الأنسب من الأجهزة والبرامج. كما يتبين من الشكل كلا أن عناصر ودعائم الادارة الالكترونية ليس مستقلة عن بعضها البعض، بل هي متفاعلة وتؤثر وتتاثر مع بعضها البعض ، فمثلا كفاءة الأجهزة الحاسوبية تؤثر على كفاءة باقي العناصر وقدرتها على أداء وظائفها الالكترونية²

المطلب الثاني:

نتائج تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية

تعتبر أهمية الرقمنة الإدارة العمومية من تسريع تنفيذ الإجراءات الحكومية، وتقليل البيروقراطية، وتوفير الوقت والجهد للمواطنين، وتعزيز الشفافية والمساءلة في العمليات الحكومية حيث تلعب دور أساسي كما يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز التفاعل والمشاركة المجتمعية في صنع القرارات.

ومن خلال هذا المطلب يمكننا تقسيم هذا المطلب إلى فرعين الفرع الأول مراحل تجسيد مشروع الرقمنة و العراقيل التي واجهته أما الفرع الثاني آثار تجسيد مشروع الرقمنة

¹بادية خاخة، بلدية أنقوسة مصلحة المستخدمين، تقرير نهاية التربص، المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية وتحسين مستوياتهم وتجديد معلوماتهم، ورقة 2010، ص35

² 1 أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر لتحويل نحو حكومة الكترونية، (مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص تنضيمات إدارية جامعة قاصدي مرباح ورقة)، 2010/2012، ص20.

الفرع الأول

مراحل تجسيد مشروع الرقمنة و العراقيل التي واجهته

والملاحظ أن لتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يجب على الإدارة أن تمر بمجموعة من المراحل وهي:

1- المرحلة الأولى: وفيها تقتصر الحكومة على حفظ البيانات و تحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها

2- المرحلة الثانية: تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها و تسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية ففي هذه المرحلة يبدأ تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي.

3 المرحلة الثالثة: هنا تتخذ شكلا ثنائيا في الاتصال بين الموظف الحكومي و المواطن فيسمح لهذا الأخير بإدخال بيانات محددة ثم يتم حفظها إلكترونياً ويتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني ومن تما تقوم الحكومة بتقديم الخدمة تجديد الترخيص واستخراج شهادات رسمية عبر الإنترنت.

4- المرحلة الرابعة : وهنا يكون هناك ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية و المختلفة بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات العمومية من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد، ويستطيع المواطن أن يستخرج مثلا شهادات ميلاده ،تحديد رخصة سيرته و سداد جميع التزامته.

5- المرحلة الخامسة: في هذه المرحلة تتجاوز الإدارة الربط بين وسائل الاتصال بين الإدارة و المستخدم وتقوم بالاتصال بالمواطن عبر وسائل الاتصال التي يلائمهم دون أن تنتظر أن يبادروا هم بالاتصال فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخليوي لتذكيره بميعاد تجديده لرخصة السيارة وغيرها¹

وهناك العديد من الآليات لتنفيذ الرقمنة في الإدارة المحلية بالجزائر وهي²

¹ أمينة بن حامد ، نفس المرجع السابق ،ص.21-20

² عوني نادية ، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، جامعة موالى الطاهر سعيدة: كلية الحقوق و العلوم السياسية(،2010/2010،ص 14.

1- برنامج تطوير التشريعات

:ويتضمن قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات ، فالملاحظ أن أهم النصوص القانونية التي تنظم البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، المرسوم التنفيذي رقم 17-271 مؤرخ في 61 محرم عام 1439 الموافق 7 أكتوبر 2017 يحدد صلاحيات وزير البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيايات و الرقمنة ،القانون 04-18 الذي يتدخل للتكيف مع التطورات الاجتماعية و الاقتصادية الوطنية و الدولية و كذا للتقدم التقني و التكنولوجي المسجل لسنة عام . 2002 وكذلك مرسوم رئاسي رقم 20-05 مؤرخ في 24 جمادى الأولى عام 1441 الموافق 20 جانفي سنة 2020 يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية.

والمرسوم رئاسي رقم 317/19 مؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1441 الموافق 26 نوفمبر سنة يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة و تحديد مهامها و تنظيمها و سيرها،وقد جاء النص على مهام الوكالة و صلاحيتها ،ضمن المادة 05 من المرسوم التي نصت عليه على أن: "تكلف الوكالة بتصميم الإستراتيجيات الوطنية لتطوير الرقمنة و اقتراحها على الحكومة بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات و القطاع الاقتصادي والمجتمع المدني . وتكلف بضمان متابعة تنفيذ الإستراتيجيات الوطنية لتطوير الرقمنة ،وبهذه الصفة تتولى المهام الآتية:2019

*إقامة تآزر بين مخططات الأعمال وتنسيق أعمال الدوائر الوزارية والمؤسسات والهيئات الفاعلة في مجال الرقمنة.

*إنجاز دراسات استشرافية تتعلق بتطوير الرقمنة وضمان اليقظة التكنولوجية لحساب الوزير الأول.

2. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الجزائرية ،وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

*إنجاز كل دراسة خبرة لحساب الحكومة وتقييم مخططات الأعمال والبرامج في مجال الرقمنة.

*تقييم فعالية الوسائل والاستثمار العمومية المسخرة في ميدان الرقمنة.

*اقتراح على الحكومة كل الأعمال الرامية إلى تنمية الموارد البشرية والكفاءات الوطنية اللازمة لتطوير الرقمنة.

*اقتراح بالتشاور مع الأطراف الفاعلة كل مبادرة تهدف إلى ترقية المؤسسات الناشئة المبتكرة في مجال الرقمنة و التكنولوجيايات الإعلام و الاتصال .

*إعداد تقارير دورية تتعلق بتطور مؤشرات تطوير الرقمنة واتحاد كل التدابير و الأعمال الرامية إلى تحسينها و عرضها على الحكومة.

* اقتراح أدوات التمويل المخصصة لتطوير الرقمنة على الوزير الأول.

* اقتراح سياسة للتعاون الدولي في مجال الرقمنة على الوزير الأول.

* التعاون مع المؤسسات والمنظمات الدولية المماثلة في مجال الرقمنة، طبقا لتشريع والتنظيم المعمول بهما.

* تقديم تقرير دورية للوزير الأول حول مدى تقدم الأعمال والحصائل السنوية و متعددة السنوات عن نشاطها في مجال تطور الرقمنة¹.

وفي سنة 2020 عرفت الجزائر كغيرها من دول العالم جائحة كورونا التي كان لها تأثير على مختلف الجوانب ومن هذه الجوانب الإدارة المحلية وكذا استمرارية المرفق العام مما أدى إلى الحاجة الملحة للرقمنة، وفي يوم 03 ماي 2020 عن طريق تقنية التوصل المرئي عن بعد، حيث جاء في موقع رئاسة الجمهورية ووسائل الإعلام " أن الرئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون دعا أثناء ترؤسه اجتماع لمجلس الوزراء، إلى تعميم الرقمنة على جميع القطاعات قصد الخروج من الإحصاءات التقريبية التي تساعد على خلق اقتصاد قوي".

وانفاذ لسياسة الرئيس تم توقيع مرسوم رئاسي لإنشاء وزارة الرقمنة و الإحصائيات وهو المرسوم رقم 20-163 المؤرخ في أول ذي القعدة عام 1441 الموافق 23 يونيو 2020 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة

التي بدأت تخطو خطوات نحو الرقمنة الإدارية، وذلك ما تجلى في الخدمات الرقمية الجديدة التي تم تفعيلها على مستوى بوابة بريد الجزائر من خدمات رقمية عن طريق البطاقة الذهبية، كما نجد بوابة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية التي وضعت مجموعة من الخدمات الرقمية

2— برنامج تطوير البنية المالية

بحيث يعتبر من الأهداف التي تصبو إليها الرقمنة و هي تطوير الإدارات والمؤسسات ماليا، لتصبح أكثر مرونة

3— برنامج التطوير الإداري التنفيذي

ويشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

¹ عوني نادية، المرجع السابق، ص 14.

4- برنامج التطوير الفني:

يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيات الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كما يهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية و التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة و المعدات و أنظمة قواعد البيانات تحديث البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات¹.

5- برامج تنمية الإطارات البشرية

تعمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية ،و إعداد خطة مناسبة لتدريب موظفين التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارتها. فقد قامت الإدارات المحلية بتكوين العديد من الموظفين على طريقة استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإدارة و كذا الرقمنة لتسهيل تقديم الخدمة والتقليص من الجهد و الوقت المبذول.

6- برنامج الإعلام و التوعية

يتم من خلال إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي و كيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية .

7- معوقات تطبيق الرقمنة

شملت عدة معوقات سنقوم بطرحها كالتالي:

1- المعوقات التنظيمية والتشريعية

وتتمثل أهم المعوقات التنظيمية والتشريعية في :

- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج التحول الرقمي.
- غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق مشروع الرقمنة في الإدارات الصغرى.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بالنشاط حتى تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات.
- قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يملكون قرار إدخال هذه التقنية داخل المؤسسة.
- ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق مشاريع التحول الرقمي في البنيات التعليمية.
- الافتقار إلى وجود جهة مركزية لتبني مشروعات الرقمنة على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.

¹ سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 9344/9343ص.92.

-صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب العمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.

2-المعوقات التقنية: وشملت ما يلي¹:

- صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الآلي في البنيات داخل الإدارة.
- ندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة داخل الإدارة الواحدة.
- قدم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة في الإدارة نظرا للتطور السريع لها.
- ضعف البنية التحتية للكثير من الجامعات ونقص جاهزيتها لاستقبال مثل هذه التقنية.
- ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في الكثير من المناطق.
- ضعف قطاع التقنيات الحديثة في الدول النامية وذلك لمحدودية القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية المؤهلة أو هجرتها.

3-المعوقات البشرية: وتتمثل في²:

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل الإدارة.
- قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الإدارة.
- تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديدا للسلطة.
- ندرة تقديم الحوافز للعاملين للتوجه نحو النمط الرقمي³.
- ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي والرغبة والخوف الذي يمتلك بعض المديرين والموظفين عند استعماله.

- ضعف الثقة في حماية وسرية المعلومات والتعاملات الشخصية داخل البيئة الرقمية.
- مقاومة العاملين لتطبيق التقنية وضعف الرغبة بها، وعزوفهم عن استخدامها وضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية وصحية إضافة إلى ميل الإنسان لمقاومة التغيير.

4-معوقات مالية: وتتمثل في ما يلي⁴:

- قلة الموارد المالية المخصصة لتنمية البنية التحتية اللازمة لتطبيق المشروع الرقمي وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة.

¹ سهيلة مهري، مرجع سابق، ص.439.

² سليمة سعدي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مجلد، 12 عدد، 9340، 31، ص.94

³ سميرة مطر المسعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، 9344، ص.11

⁴ سليمة سعدي، مرجع سابق، ص.9

-قلة الموارد المتاحة للجامعة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحددة للإنفاق.

-قلة المخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق المشاريع الرقمية.

-التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية¹.

5-المعوقات التكنولوجية

تقادم التكنولوجيات والمخاطر التي تهدد صحة البيانات وتنوع صيغ الملفات والأغلفة وبرمجيات التشفير وملكية التكنولوجيات والبنية الأساسية التكنولوجية وكذا عدم اتساق المعايير والمستودعات الرقمية الموثوق بها، وصون المواد السمعية البصرية والبيانات الوصفية وما إلى ذلك والخدمات المتاحة من خلال وسائط متعددة².

6-المعوقات القانونية والأخلاقية

دقة البيانات والوثائق والسجلات واصالتها وإمكانية التحقق من أصالتها وإدارة حقوق الملكية الفكرية والحقوق الاقتصادية ومراقبة المواد المعهود بها إلى مقدمي خدمات " الحوسبة الحسابة"، وحماية البيانات الشخصية(منع تتبع البيانات الشخصية)، والحق في النسيان والحق في الانتفاع بالمعلومات وجمع الأدلة الإلكترونية والمحافطة على المعلومات الرقمية في إطار المنازعات القضائية والإيداع القانوني والمسؤولية المهنية والمؤسسية واليقين القانوني والاستثناءات التي تطبق على حقوق المؤلف لضمان.

7-معوقات السياسية

عدم استقرار النظم السياسية وعدم إعطاء الحكومات درجة عالية من الأولوية البنية الأساسية التكنولوجية، والنطاق المحدود للسياسات الوطنية الخاصة بالمعلومات أو عدم توفر هذا النوع من السياسات، وتدني مستوى الوعي بالتحديات السياسية في صفوف صانعي القرارات والتحديد الذاتي للشؤون الرقمية لحقوق المواطنين.

¹ فتيحة بن علة، بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية ، (مذكرة لنيل شهادة الماستر ،تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات ، جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم)،(2010/2010

² سميرة مطر المسعودي، مرجع سابق، ص19.

الفرع الثاني

آثار تجسيد مشروع الرقمنة

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة المؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة من أوساط المكتتبيين واختصاص المعلومات حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية أن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات التي تدور حول مفهوم "الطريق السريع للمعلومات والتي أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة.

كما تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول إليها من جانب المستفيدين، وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في إعداد المستفيدين وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر وإتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر الشبكة العالمية أو الشبكة الداخلية للمكتبة أو مؤسسة المعلومات **Intranet**. للتعرف على أهمية الرقمنة من المناسب الإشارة إلى أن الرقمنة مصدر معلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي، تزيد من إمكانية الاستفادة منه، من خلال تيسير عمليات الوصول والإطلاع عليه حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة المصادر المعلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي، تزيد فلي إمكانية الاستفادة منه، من خلال تيسير عمليات الوصول والإطلاع عليه حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعة من الروابط الفائقة " **Hypertext** والتي تحيل القارئ مباشرة إلى النصوص التي ينبغي الإطلاع عليها إلى جانب أحواله إلى المصادر الخارجية المرتبطة بموضوع بحثه وجدير بالذكر أن الرقمنة لا تستهدف فقط استبدال مقتنيات وخدمات المكتبات التقليدية لمجموعات وخدمات إلكترونية فالهدف الرئيسي لها يكمن في تطوير وتحسين الاستفادة من مقتنيات المكتبات جنبا إلى جنب مع تطوير الخدمات المقدمة إضافة إلى الحفاظ على الأوعية التقليدية من التلف والضياع وخاصة النادرة منها للرقمنة العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الخدمة العمومية لأي مؤسسة العامة أو الخاصة أو قانونية ونذكر منها:

أولاً: الفوائد الاقتصادية

-توفر المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونياً، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة التقليدية.

-مساندة برامج التطوير الاقتصادية، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي.

-إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.

-توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية.

-فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات¹.

ثانيا: الفوائد الادارية

-تنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الخدمة الموظف.

-القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.

-الشفافية في التعامل والغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة.

-إختصار الهرم الاداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الادارية واختصارها.

-تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية²

ثالثا: الفوائد الاجتماعية

-إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.

-تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني.

-تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة.³

¹ مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة بغداد للعلوم السياسية، وزارة المالية، العراق، 9341ص.112

² ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، مصر، الدار الجامعية، 2001، ص 455

³ ثابت عبد الرحمن إدريس . مرجع نفسه، ص 457

المبحث الثاني

الرقمنة كآلية لتحقيق جودة وكفاءة الخدمة العمومية

تعاظم الاهتمام بالرقمنة في العديد من الاقتصاديات المتقدمة والناشئة خلال العقود الماضية، وخاصة في أعقاب الانهيارات الاقتصادية وأزمة الفساد والبيروقراطية التي شهدتها العديد من دول العالم كذلك تغير سلوك المستهلك حيث عززتها العديد من الدراسات نتيجة أهميتها الضرورية بالنسبة للشركات والمجتمع، فبدأت نظرة المجتمع تأخذ أبعاد جديدة تحتمت على الشركات الاستجابة لتوقعات وتطلعات المجتمع وذلك لإشباع حاجاته الاقتصادية والاجتماعية من خلال تبني مفهوم الرقمنة و من خلال هذا المبحث سنقسمه إلى مطلبين المطلب الأول مفهوم الخدمة العمومية ومعايير جودتها أما المطلب الثاني تأثير الرقمنة على كفاءة الإدارة العامة

المطلب الأول

مفهوم الخدمة العمومية ومعايير جودتها

تعد الخدمة العمومية من بين أهم العوامل الأساسية في تحقيق التنمية والنهوض بالدول، فعلى هذه الأخيرة إعطاء نظرة شاملة لهذا القطاع الذي أصبح مهماً في بعض الدول، وتعد الجزائر من بين الدول التي سعت من أجل تطوير وعصرنة أساليب تقديمها للخدمة العمومية وكذا وسائل عملها، من أجل مسح كل الصفات السلبية التي ارتبطت بالمرفق العام من سوء تسيير وبيروقراطية ورداءة الخدمات المقدمة وتعقيد للإجراءات الإدارية، وهو الأمر الذي لا يأتي إلا من خلال تبني أساليب جديدة تضمن جودة الخدمة العمومية حيث سنقسم بحثنا هذا في فرعين الفرع الأول تعريف الخدمة العمومية أما الفرع الثاني معايير جودة الخدمة العمومية

الفرع الأول

تعريف الخدمة العمومية:

لكون الإدارة تهتم بتنظيم الجهود الجماعية، قصد الاستفادة من الموارد المتاحة داخل الدولة، فلقد شهدت كل الدول ما يعرف بالخدمة العموم اية كربة بين الدولة و المواطن لذا وجب تعريفها أولاً ثم بيان أنواعها وكذا منظماتها.

اولا-تعريف الخدمة العمومية:¹

يوشي هذا المصطلح أي الخدمة العامة أو الخدمة العمومية إلى تلك الربطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية و المواطن، لذا يركز الدكتور " ثابت عبد الرحمن إدريس " في تعريفه للخدمة العمومية على محورين.

1 - مفهوم الخدمة العمومية كعملية :²

إن ما تقدمه المنظمات الحكومية مثل عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على مدخلات و تشغيل و مخرجات، و بالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجرى عليها عمليات

2 التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة.

أ- الافراد: يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة مثل :

دخول المريض إلى المستشفى فإن عملية العلاج تختلف الخدمات الصحية التي تجرى عليه بذاته او كذلك محاكمة الأفراد و غيرها من الخدمات العامة.

ب- الموارد :تصبح كل الموارد و الأشياء أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة. فهي تجري على الأشياء وليس الأفراد و تسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل خدمات رخص المرور للسيارات.

ج- المعلومات:و تسمى بعمليات تشغيل المعلومات مثل خدمات تحليل البيانات في مركز المعلومات، و عمليات تشغيل البيانات في مركز البحوث و الجامعات.

2 - مفهوم الخدمة العمومية كنظام:³

¹ فتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد،(مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة)، 2010/2010.

² ليلي العربي، بلدية أنقوسة مصلحة التنظيم والشؤون العمومية، تقرير نهاية التبرص،المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية وتحسين مستوياتهم وتجديد معلوماتهم،ورقلة 2010.

³ مقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح ،الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة و إدارة محلية ، جامعة الوادي ،كلية العلوم السياسية 2010/2010،ص 49.

انطلاقاً مما تقدمه هذه الخدمة، يمكن النظر إليها كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تحوي ما يلي - نظام عمليات تشغيل و إنتاج الخدمة، وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.¹

- نظام تسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، يتم التسليم النهائي للخدمة، تم التسليم النهائي للخدمة، و إيصالها للمواطن طالب الخدمة.

و مفهوم الخدمة العامة كنظام يحتوي كلمتين هما:

- خدمة عامة مرئية أو متطورة لمستقبل الخدمة أي المواطن.

- خدمة عامة غير مرئية، و يطلق عليها اسم جوهر الخدمة الفني .

- و لتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام متقدم مثالا عن ذلك:

"يتوجه مواطن لتسجيل سيارته " أو اس ا تخرج رخصة لها ، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق لدى مكتب الخدمة، و يسدد ما هو مخصص و مطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق والأوراق اللازمة في الخزينة، و عليه الانتظار حتى تنتهي الخدمة، و هذا الجزء عندنا يمثل الجزء المرئي من الخدمة للمواطن ، أي يره بنفسه. فهو يرى الإدارة و الموظفين، غير أنه حتى حصوله على الخدمة المطلوبة، فالأمر يتطلب المرور عبر " مكتب المرور" مثل الفحص في الدفاتر، أو الحاسوب عن تاريخ السيارة، المخالفات و غيرها من الأمور، و هذا ما يتم في المكتب الخلفي الذي لا يراه المواطن قصد الحصول على الخدمة.²

الفرع الثاني:

معايير جودة الخدمة العمومية

تهدف معايير الجودة لتقييم دوري لنظام الخدمة العمومية عبر نقاط مرجعية تتيح إبراز الفارق بين الأداء الفعلي والأهداف المسطرة أو متطلبات الجمهور. قد تختلف معايير الجودة باختلاف نوع الخدمة العمومية، فبينما تعتبر كفاءة الموارد البشرية معيار جودة أساسي في الخدمات الصحية، تعتبر السرعة معياراً أساسياً في خدمة إيصال الطرود البريدية. بالرغم من ذلك، يمكن استخلاص معايير مشتركة لجودة الخدمة العمومية

¹ المرجع نفسه، ص 87.

² محمد بن بوزيان، لجيب بن سليمان، قياس جودة أداء مرفق عمومي، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 41 نوفمبر 2009، ص 09.

تكون صالحة لمختلف القطاعات والمستويات الوطنية والمحلية). في ما يلي نناقش أكثر المعايير المطالب بها من طرف المواطن الجزائري، والتي تتوافق بدورها مع المعايير المحددة في تقارير "ممارسة أنشطة

الأعمال" للبنك الدولي، والمتمثلة أساسا في:

- السرعة في أداء الخدمة العمومية؛

- السهولة في الاستفادة من الخدمة العمومية؛

- الشفافية في الخدمة العمومية.

السرعة في أداء الخدمة العمومية

في مجتمع حيث أن السرعة تعتبر السمة العامة لنشاطه وتطوره؛ ينتظر المواطنون من الإدارة أن تكون بدورها سريعة وفعالة أكثر من أي مقدم خدمات آخر. نقصد بالسرعة هنا القدرة على إنجاز الخدمة في الوقت الذي يقبله المستفيد منها.¹

غير أن السرعة في تقديم الخدمة العمومية تتعارض بشكل مباشر مع المنطق البيروقراطي المولد للبطء والجمود. تكريس نموذج تنظيمي يقوم فقط على القانون والحرص الشديد على المشروعية من شأنه أن يمنع الإدارة من أن تبدي قدرة على السرعة أو المرونة في التصرف التركيز على المشروعية يدفع إلى تراكم الإجراءات وتدابير الرقابة ما يؤدي حتما إلى إطالة مسار اتخاذ القرار وتأخير تقديم الخدمة "إدارة أسرع لا يمكن أن تكون إلا إدارة من نوع جديد تنتقل إلى نموذج تنظيمي أكثر انفتاحا وأكثر مرونة. غير أنه إلى جانب الإصلاحات الهيكلية، يمكن أن تلعب تكنولوجيات الاتصال والمعلوماتية دورا فعالا في تسريع إنجاز المهام الإدارية وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها من خلال توفير قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة²

سهولة الاستفادة من الخدمة العمومية

طالما تعتبر سهولة الاستفادة مصدرا لرضا الجمهور من مواطنين ومتعاملين اقتصاديين، فيمكن اعتبارها معيارا لجودة الخدمات العمومية المقدمة. هذا المعيار يقتضي أن لا يمر المرتفقين بتعقيدات كبيرة للاستفادة من الخدمات، كاستلزام الحصول على تصريحات مسبقة أو تقديم ملفات كثيرة.³

¹ Jacques Chevallier, L'accélération de l'action administrative et la réforme administrative en France depuis 1945. op.cit. p. 490

² سالم رشيد، السماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية. المجلد 1، العدد 3، ص 351

³ Lucie Cluzel-Métayer, op.cit, p. 221.

بالإضافة لذلك، يجب أن تكون الخدمة العمومية متاحة للجميع على قدم المساواة. وهو ما يفرض توزيع جغرافي عادل وملائم لها من خلال تطوير خدمات عمومية جوارية ضمن خطط السلطات العمومية لهيئة الإقليم. فضلا عن ذلك؛ العمل على إتاحة الخدمة العمومية للجميع يقتضي أحيانا إيجاد نوع من "التمييز الايجابي" لصالح بعض الفئات الاجتماعية التي تعاني من احتياجات خاصة اجتماعيا (كالمعوزين أو المسنين)، أو بدنيا (كالمرضى أو المعاقين)، ما يمكنهم من التمتع بخدمة عمومية تتوافق مع خصوصيتهم¹.

- شفافية الخدمة العمومية

وتعني وضوح إجراءات تقديم الخدمة العمومية سواء من ناحية الافصاح عن المعلومات، تبسيطها أو نشرها لتكون في متناول جميع المواطنين . التطور المتسارع للمحيط الاجتماعي والاقتصادي، أصبح يقتضي. أكثر شفافية، من خلال مطالبة الإدارة العامة بأن تعيد النظر في بعض آلياتها لكي تتلاءم تصرفات أعوانها بصفة حقيقية مع تطلعات المواطنين. فمبدأ الشفافية الإدارية بهدف إلى إزالة الغموض الذي يحيط بالإدارة من خلال تمكين المتعامل معها من فهم المنطق الذي يحكم التسيير الإداري. ويمكن كذلك أعوان الإدارة من استيعاب كامل للمهام الموكلة إليهم ما سينعكس أداء أمثلة في الخدمات المقدمة. وهذا ما يعبر عنه Jacques Chevallier "بالقول: "الجودة في الواقع تقتضي على المستوى الداخلي إطلاع الموظفين بالمشروع من خلال عرض واضح للغايات النهائية، الطموحات وأهداف تطوير الخدمات؛ كما أنها تقتضي على المستوى الخارجي أن توفر الإدارة كل الوسائل التي يمكن أن تساهم في توفير المعلومة وفي استقبال أمثل للمرتفقين. الشفافية لم تعد غاية، بل غدت وسيلة لترقية " إدارة ذات جودة"².

من جانب آخر، ترتبط الشفافية بجودة الخدمة العمومية من خلال محاربة ظاهرتي: الفساد والتعسف الإداريين. فتمكين المواطن من الاطلاع على القوانين والوثائق الإدارية يسمح له بمعرفة حقوقه وواجباته ومن كشف نقاط الظل التي قد تستغل في عدم التوجيه السليم للخدمة العمومية لأجل الحصول على منافع ذاتية غير مشروعة لبعض الأعوان العموميين.

¹ عابد عبد الكريم غريسي محمد شريف كور الادارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية المجلة الجزائرية للمالية

العامة، العدد 03، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان الجزائر 2013، ص: 79

² عابد عبد الكريم غريسي محمد شريف مرجع سابق ، ص: 94.

المطلب الثاني:

تأثير الرقمنة على كفاءة الإدارة العامة

وتعتبر الخدمة العمومية الركيزة الأساسية ومن أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن وتحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة، وذلك من خلال تسهيل اتصال بالمواطن وسرعة استجابة لمتطلباته، ومن جهة أخرى اعتماد الرقمنة يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية، والجزائر بدورها سعت إلى تطبيقها في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الالكترونية، ومن ثم المساهمة في الملفات المطلوبة من المواطن وتسهيل مساعيه اليومية، وتحسين عمل وأداء تخفيف حجم الإدارات العمومية قصد تحسين تقديم الخدمة العمومية، كرقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية وجواز السفر البيومتري وغير ذلك من مظاهر تطبيق الرقمنة و سنقسم هذا المطلب إلى فرعين الفرع الأول مخططات التحول الإلكتروني للإدارة العامة في الجزائر أما الفرع الثاني اسهامات الإدارة الالكترونية في رفع كفاءة الجهاز الإداري

الفرع الأول:

مخططات التحول الإلكتروني للإدارة العامة في الجزائر

إن دراسة واقع الإدارة الجزائرية ووضع الخدمات التي تقدمها يجعلنا نفكر بشكل مباشر إلى ضرورة تقديم إصلاحات سريعة، وهو ما شهدته الساحة الوطنية خلال الثلاث سنوات الأخيرة، حيث بات الحديث عن التحسينات في الخدمات المقدمة من أهم إنشغالات الحكومة، على غرار البرامج الإصلاحية التي سبقتها الحكومات المتعاقبة.¹

وعلى حسب عدة خبراء و مفكرين في مجال الإصلاح، التنمية الإدارية، التغيير التنظيمي في الإدارة العمومية تم إيضاح أن حينما يتم اللجوء إلى مجموعة من الأساليب الإصلاحية كإعادة هندسة الإدارة، أو أسلوب الجودة الشاملة أو أسلوب الإدارة الإلكترونية هو نتيجة لضغوطات تعددت بين الداخلية و الخارجية:²

¹ نور الدين بريار، مريم متري مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية مجلة التنمية والاستش أرف للبحوث والدراسات العدد 01 جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر 2016، ص: 63.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 11-10، تتعلق بالبلدية، مؤرخ في 22 يوليو سنة 2011، الجريدة

الرسمية العدد 00، الصادرة بتاريخ 02 جوان وسنة 2011، ص 87.

الداخلية فهي تشمل جل المشاكل التي تتمحور حول تراجع أداء الإدارة العمومية، تذمر و عدم رضا (المواطن) عن الخدمات ،ارتفاع عدد الشكاوي ،مشاكل البيروقراطية،تسيب الموظفين،التضخم الوظيفي،كل هذا أدى إلى ظهور شرخ في العلاقة بين الإدارة و المواطن .

أما الخارجية فهي ظهور قيم جديدة و معايير حديثة للعمل الإداري أتت من فكر إداري متكامل ،يهتم بتحديث الإدارات يطلق عليه بالإدارة العامة الحديثة حيث أثبتت نجاحها التطبيقي في كل من الوطن العربي و الدول الأوروبية و الأمريكية.

فقبل الحديث عن الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجزائرية ومحاولة قياس مدى تبني هذه الأخيرة لهذا النمط التسييري الحديث ، لابد من أن نحدد منطلق تطبيق هذا الأسلوب هل هو من أجل الإصلاح أم من أجل التحديث و العصرية؟

إن هذا الخيار يحدد لنا القاعدة الرئيسية التي ستقام عليها الإدارة الجزائرية الحديثة ،وواقع الإدارة العامة في الجزائر حسب ماجاء في الكثير من البحوث و الدراسات السابقة القريبة ،أن وضعها يحتاج للإصلاح كمرحلة أولى لمعالجة جل الإختلالات المتجذرة في أصولها من بيروقراطية و محسوبية و التهرب من المسؤولية،و إستغلال النفوذ،وغيرها من العوائق التي حالت دون نجاح البرامج الإصلاحية السابقة.¹

وبين كل هذه المتطلبات أصبح التحول نحو إدارة عصرية أمر حتمي يسمح للإدارة الجزائرية أن تجد نفسها وتفرض مكانتها بين المعاملات الداخلية والخارجية لمتعاملها .

بعض إنجازات التحول الإلكتروني في الإدارة الجزائرية :

ضمن هذا التوجه الذي عازمت الدولة أن تحذو حذوه ،جاء مشروع إصلاح الخدمة العمومية وترقيتها الذي أطلق في الثلاثي الأخير من 2013، و هي خطة و خطوة ظهرت من خلالها الإرادة السياسية لمحاولة بناء إدارة حديثة و عصرية، هدفها قائم على تجسيد إدارة جزائرية إلكترونية،على غرار مشروع الجزائر الإلكترونية الذي أطلق في 2008-2013 ،و ستكمالا للبرامج الإصلاحية السابقة.²

و ضمن برنامج عصرية الإدارة وتجسيد الإدارة الإلكترونية تم إطلاق في أواخر 2013 " مشروع المواطن الإلكتروني"، أطلقتها وزارة الداخلية وهو آلية تختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق

¹ بادية خاخة، بلدية أنقوسة مصلحة المستخدمين، تقرير نهاية التبرص،المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية وتحسين مستوياتهم وتحديث معلوماتهم،ورقلة 2010،ص 78.

² بن علة فتيحة، المرجع السابق ،ص 83.

، يكون هذا الرقم مطبوعاً على بطاقة الرقم الإلكترونية التي تتمثل في بطاقة التعريف الوطنية بشكلها الإلكتروني بدل الدفتر العائلي.¹

ويتوقف التجسيد الكامل لهذا المشروع وتحقيق فاعليته بحصول كل مواطن على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، هذه البطاقة التي من شأنها تسمح بتخلي المواطن عن كل الملفات و الأوراق في مختلف الإدارات العمومية أبرزها المراكز الصحية، المؤسسات التعليمية و المرافق العمومية، و حسب ما تشير تقارير إنجاز هذه البطاقة تم إصدار أول بطاقة بيومترية في 30 جانفي 2016 تسلمها وزير الداخلية قائلاً: "تعد هذه البطاقة مفتاح الإدارة الإلكترونية"، و تم التكفل الأول بإنجازها و تسليمها لطلبة البكالوريا كفتة أولى بعدها تلي شريحة المجتمع الأخرى، كما تم إطلاق إجراء للمتحصلين على جواز السفر البيومتري يتمثل في خدمة إلكترونية جديدة تسمح لهؤلاء الأشخاص للحصول على البطاقة الوطنية البيومترية دون إعادة تكوين ملف لدى الإدارة و إنما تستخرج تلقائياً وذلك بتقديم طلب إلكتروني على مستوى موقع الوزارة دون الحاجة للتنقل للمصالح الإدارية و يتم إجراء الاستفادة من هذه الخدمة كالأتي²

1. أن يكون الشخص يمتلك لجواز سفر بيومتري .

2. المعلومات التي سيتم طبعها على بطاقة التعريف الوطنية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري .

3. تحديد عنوان الإقامة الحالية .

4. ادخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لتلقي رسالة نصية قصيرة (SMS) و مكان استلام بطاقة التعريف الوطنية .

5. إدخال على صفحة الموقع رقم التعريف الوطني و رقم جواز سفر البيومتري لمعينة و تأكيد اللقب، والإسم و العنوان .

التسجيل الإلكتروني لقوائم الحج: أطلقت تسجيلات الحج 2016 على موقع إلكتروني أطلقته وزارة الداخلية عن طريق فتح حساب على الموقع، بعدما كانت عملية التسجيل في المكاتب الخاصة بفروع تقدمها وزارة الشؤون الدينية وكذلك الجماعات المحلية للتسجيل في الحج، والهدف تسهيل عملية تسجيل سريعة من خلال فتح حساب مجاني، تقوم بتأكيد الحساب بوصول رسالة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمسجل، تستكمل عملية التسجيل بملئ إستمارة معلومات على الموقع تطبع وتقدم لمركز التسجيل

¹ نفس المرجع، ص 77.

² رمضان عبد المجيد، محاضرات في مقياس تكنولوجيا العالم والاتصال، مطبوعة بيداغوجية موجهة لمستوى الأولى مستر، تخصص تنظيمات إدارية، (جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة)، 2021/2022، ص 76.

وفي قطاع آخر مثل قطاع العدالة الذي يعرف تقدم أكبر في مجال إرساء قواعد الإدارة الإلكترونية إستنادا إلى الفترة السابقة حين أطلق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008 حيث حضي القطاع بالإستفادة من محتوى المشروع مما جعلها اليوم تحقق عدة إنجازات على مستوى القطاع بإرساء المعاملات الإلكترونية أبرزها :

التوقيع و التصديق الإلكترونيين: صدر في 2015 قانون الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين ، و إضافة هذه الآلية ضمن المعاملات المدنية (الإدارية) يمنح فرصة لفتح الباب أمام بناء حكومة إلكترونية حينما تمتد إلى المعاملات التجارية و الصفقات العمومية و بناء عقود إلكترونية، و رهان تجسيد هذه التدابير يقف على نجاح المعاملة الإلكترونية بين الإدارة العمومية والمواطن ،حتى تخلق لدى هذا الأخير نوع من الثقة في هذه المعاملات وتمنح له فرصة الخوض في مبادلات إلكترونية مثل العقود التجارية و غيرها .

سحب وثيقة الجنسية و السوابق العدلية رقم 3 إلكترونيا يتم إجرائها من خلال تنقل المواطن إلى أحد الجهات القضائية(مجلس، محكمة) الأقرب إليه وملئ إستمارة تحوي على بياناته الشخصية مرفقا ببطاقة التعريف الوطنية وشهادة ميلاد 12 والرقم الهاتفي الشخصي ليتلقى رسالة نصية عبر هاتفه المحمول خاصة بكلمة السر التي تسمح بدخو له إلى حسابه عبر صفحة وزارة العدل لطلب و تلقي وثيقته التي يحتاجها دون التنقل إلى الجهة القضائية .

علة إلى غاية تعميم إستعمال بطاقة الهوية البيومترية كون هذه الأخيرة و تبقى هذه الخدمة تتوب عن كل الوثائق اللازمة في الملفات الإدارية و هذه من أهم خاصيات معاملات الإدارة الإلكترونية كونها تمتاز بالتجديد و التحديث و خاصة التغيير في وقت وجيز نظرا للتسارع و الابتكار في البرمجيات و الأساليب المستخدمة¹.

تقييم تطور الإدارة الإلكترونية الجزائرية بالإعتماد على مؤشر تطور الحكومة

e-GDI: الإلكترونية

يتداول كثيرا مصطلح الحكومة الإلكترونية أمام مصطلح الإدارة الإلكترونية، فما العلاقة بينهما؟

¹ ريان بن كحلة ، دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة ،(مذكرة ماستر علوم العالم والاتصال ، جامعة محمد خيضر بسكرة) (2010/2010، ص، 51.

جاء في أحد التعاريف: " تعد الحكومة الإلكترونية الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الإلكترونية في المجال الإداري على مستوى العملية الإدارية كافة، وهذا يعني أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية هو الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية".¹

و يعتمد في تطبيق هذه الإستراتيجية على مؤشر عالمي GDI-E " (*) و هو مؤشر يصدر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية ، يعد هذا المؤشر سجل شامل لإستعدادية و قدرة الإدارات الوطنية لإستخدام تكنولوجيا الإنترنت و تكنولوجيا المتجولة في انجاز الوظائف الحكومية" .

الفرع الثاني:

اسهامات الإدارة الالكترونية في رفع كفاءة الجهاز الإداري

إن المؤسسات العمومية كغيرها من المؤسسات الخدمية الأخرى تسعى دوما نحو تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال مواكبة التغيرات الطارئة في البيئة التي تنشط بها والتطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيات المستخدمة، حيث توجهت نحو رقمنة إدارتها وتعاملاتها وتقديم الكثير من الخدمات الكترونيا الأمر الذي ساهم في تحسين جودة خدماتها

سنتطرق في هذا المطلب إلى الآثار الناجمة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسات العمومية، والتحسينات التي نتجت عن التحول إلى الإدارة العمومية الإلكترونية.

أولاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمومية²

نتج عن التقدم التقني والعلمي وانتشار شبكة الانترنت بروز تأثيرات عديدة على المؤسسات العمومية ، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي والذي بدوره يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية حيث أصبحت الخدمة العامة تتم عبر وسائط إلكترونية كالمواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني.

إن وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات في المؤسسات العمومية أدى إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، والتي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري والثبات الذي يعني

¹ سهيلة مهري، المرجع السابق 84.

² ليلي العربي، بلدية أنقوسة مصلحة التنظيم والشؤون العمومية، تقرير نهاية التبرص، المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية وتحسين مستوياتهم وتجدد معلوماتهم، ورقة 2010، ص 36.

تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال، فالأدلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية عكس الموظف.¹

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموًا في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية وعمليات التوثيق والاستثمارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية، وبهذا تعمل على توفير وقت المواطنين وأموالهم، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي، فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي، إذ بإمكانها تغيير طبيعة عمل الأفرد داخل مؤسسات الخدمة العمومية، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تشابهها.²

ويمكن أن نجمل أهم مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية فيما يلي: يساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها أمام أفراد المجتمع

-تبسط إجراءات إنجاز الخدمة العمومية، وتدفع سير المعاملات إلكترونيا، وتسهل الإجراءات بين الدوائر

المختلفة

- تقلل من الأعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة لاستخدامات متعددة؛

- توفير الأرشفة الإلكترونية، مما يسمح بالحصول على معلومات صحيحة من أجل أداء خدمة عمومية

رشيدة؛

- يساعد المنظمات العمومية على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما يساعد على تحسين جودة الخدمات

المقدمة

- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات حكومية

عالية الجودة وبتكلفة أقل.

الوصول الآني للمعلومات والخدمات من دون الحاجة إلى مرجعة الدوائر المعنية؛

¹ فتيحة بوخيرة، المرجع السابق، ص 91.

² فتيحة بوخيرة، المرجع السابق، ص 92.

- يساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة الاستجابة السريعة والمبسطة للخدمة العمومية. ثانيا: التحول نحو إدارة عمومية إلكترونية.¹

لقد أصبح من الضروري على كل المؤسسات العمومية الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية، والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصال لترقية وتحسين أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، حيث تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتتطلب من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم حلولاً للتعقيدات ومشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين وذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمة العمومية وطرق إجراء المعاملات المرتبطة بها، وهذا ما يتجلى في الأبعاد التالية:

1- مردودية الخدمة العمومية : حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.²

2- تقليص تكاليف الخدمة العمومية : من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ مما يتيح تخفيض التكاليف، والنتائج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

3- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة ، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر

4- الدقة : تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.³

¹ سهيلة مهري، المرجع السابق 89.

² رشيد سالمى أسماء قاسمية ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 8، جامعة البليدة 2 لونيبي علي البليدة الجزائر 2017، ص: 352

³ سهيلة مهري، المرجع السابق 90.

5- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمات جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

: أثر تطبيق الرقمنة

رغم الامتيازات والعلاوات التي قدمتها هذه التكنولوجيا للخدمة العمومية إلا أن مشكل الخدمات العامة لا زال قائماً يعاني في تسييره من البيروقراطية ويظهر أثر ذلك في ترشيد الخدمة العمومية في تركيزه على

وجوب العناصر الآتية:¹

أولاً على المستوى العام:

1 مردودية الخدمة العمومية: كحيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهامها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين و ما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول الى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العمومية؟.

2 تقليص تكاليف الخدمة العمومية: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح التكاليف، الناتج الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية ولذا يظهر هذا الأثر من خلال التحول والانتقال من النظام التقليدي القديم المعروف بالعصر الورقي المادي إلى العصر الرقمي اللاورقي اللامادي الذي ينبذ البيروقراطية والشكل الآتي يظهر ذلك.²

سحر، قدوري الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة ا

3 زيادة الإتقان إن الإدارة الإلكترونية: كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري ، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام ، والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات ، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات. 4 / تخفيض التكاليف إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فان انتهاج نموذج المنظمات

¹ مقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح ،الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً)، مذكرة لنيل

شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة و إدارة محلية ، جامعة الوادي ،كلية العلوم السياسية

2010/2010، 61.

² نفس المرجع ، ص 62.

الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

4 تبسيط الإجراءات أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية: عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها ، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

5 تحقيق الشفافية : فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات ، إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى ، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية إن خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الإلكتروني في الكثير من الدول ، والحكومات وتوج بخلق استراتيجيات الكترونية متنوعة مقسمة على مراحل حسب الظروف، والإمكانيات ، وهذا ما يبين أن التحول للإدارة الإلكترونية لا بد أن يتم عبر مراحل.¹

ثانيا بالنسبة على المستوى المحلي للمؤسسات بلدية تاشة نموذجا: 2

للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة على مستوى المنظمات من خلال توفير العديد من الفرص والمزايا التي تتمثل فيما يلي:

* انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسات من خلال تخفيض تكاليف المباني والأجهزة وأجور العاملين والإجراءات الإدارية بسبب تحول شكل المؤسسة من التقليدي إلى الإلكتروني الذي يتطلب عمالة ومواقع جغرافية محدودة الذي يؤدي إلى زيادة الربح.²

* اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة حيث تمكن الإدارة الإلكترونية المؤسسة من دخول أسواق جديدة، وبالتالي الاستحواذ على أكبر حصة من الأسواق المحلية أو الأجنبية. . توجيه الإنتاج بناءا على رغبات المستهلكين ووفقا لما توفره الإدارة الإلكترونية من معلومات دقيقة عن احتياجاتهم ورغباتهم

* تحسين وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال ما توفره الإدارة للمؤسسة من فرص التواجد عن قرب في الأسواق ومعرفة نوع وشكل المنتج المستهدف من طرف المستهلكين، والعمل على إشباع رغباتهم من خلال تحسين جودة المنتج.

¹ مقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح، المرجع السابق، ص 64.

² الملتقى الوطني الأول، مرجع سابق، ص 204

* تساهم الإدارة الإلكترونية في التخفيف والحد من التعامل الورقي وآثاره السلبية، التي تؤدي إلى تبديد الجهد والوقت وزيادة التكاليف.¹

ثالثا على المستوى الوطني تحقق الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا والكثير من الإيجابيات نظرا لدخول تكنولوجيا الرقمنة عليها ويظهر ذلك على المستوى الوطني التي يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

. تساعد الرقمنة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية والعمل على تبسيط وتسهيل الإجراءات

ونماذج العمل والخدمات المقدمة للمواطنين، وتحقيق الشفافية والوضوح للمواطنين ورجال الأعمال.

. تتيح الرقمنة الإلكترونية تشجيع الاستثمار في المجال التقني وذلك من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجالات تكنولوجيا المعلومات، الذي من شأنه أن يساهم في تكوين عمال متخصصين في هذا المجال.

. تساهم الإدارة الإلكترونية في حل الكثير من العقبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة، خاصة فيما يتعلق بسهولة وسرعة النفاذ للأسواق العالمية، في ظل التنافس الشديد وتحديات السوق العالمية التي تفرضها منظمة التجارة العالمية وحرية التجارة.²

. دعم الواردات من خلال تحقيق الشفافية في الحصول على المنتجات من الأسواق العالمية بأقل الأسعار، بعيدا عن الوسطاء والوكلاء، وهذا يساهم بدوره في منع الاحتكار واختيار أفضل العروض من حيث السعر والجودة.

• توفر الرقمنة الإلكترونية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة فرصة المشاركة في حركة التجارة العالمية بما تقدمه لها من مميزات متعددة، مثل توفير الوقت والمكان اللازم لأداء الأعمال وتخفيض تكاليف عمليات التسويق والدعاية والإعلان. . تتيح الرقمنة الإلكترونية المجال بشكل واسع وبسيط أمام المواطنين للوصول إلى الأسواق ومراكز الاستهلاك التي يستهدفونها بمنتجاتهم بأقل تكلفة.

¹ مقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح، المرجع السابق، ص 65.

² فتحة بوخيرة، المرجع السابق، ص 93..

خلاصة :

إن موضوع الخدمات بصفة عامة والخدمات العمومية على وجه الخصوص من المواضيع التي تلقى اهتماما بالغا من قبل الباحثين نظرا للخصائص التي تميز الخدمة من جهة، والخصائص الإضافية المرتبطة بالخدمة العمومية من جهة ثانية، وتعد جودة الخدمة وتحقيقها من الأهداف المهمة لدى جميع المؤسسات، واستجابة للتطورات والتحولات التكنولوجية الحاصلة في شتى العالم والناجمة عن الثورة المعلوماتية.

أصبح من الضرورة التحول نحو العصرية والرقمية، مما جعل المؤسسات العمومية تتجه نحو تجسيد قواعد الإدارة الإلكترونية لما لها من آثار إيجابية على مستوى تقديمها للخدمات العمومية، خاصة بالنسبة للإدارات التي يحتك بها المواطن مباشرة وبصفة دائمة بهدف تلبية حاجاته العامة.

الفصل الثاني

مدى فاعلية رقمنة قطاع الوظيفة العمومية في

تحسين الخدمات و مكافحة الفساد

في عالم معاصر برزت فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبحت المؤسسات على اختلافها تتنافس لتطبيق وتعميم هذه التقنية بتوفير كافة الإمكانيات الضرورية من عتاد وبرامج وتأهيل العنصر البشري وادخال شبكة الانترنت إلى إدارتها، وذلك بهدف تقديم خدماتها للمواطنين إلكترونيا وتسهيلها بعيدا عن البطء في تأدية المهام والأنشطة.

المبحث الأول

مظاهر دخول الرقمنة إلى قطاع الوظيفة العمومية في الجزائر

أصبح مسعى تحسين الخدمة العمومية في الجزائر انشغال لدى السلطات العمومية، وهو ما سينعكس بالضرورة على الحركة التشريعية والتنظيمية لتجسيد هذا المسعى على أرض الواقع، لذلك فإن فكرة تحسين الخدمة العمومية في التشريع الجزائري تجد أساسها القانوني في الأحكام التشريعية والتنظيمية.¹ لذلك سنتطرق في هذا البحث إلى الوسائل القانونية لتعزيز الخدمة العمومية (المطلب الأول) والإصلاح الإداري (المطلب الثاني).

المطلب الأول:

الأساس القانوني لرقمنة القطاع

لقد تميزت المعالجة الدستورية للعلاقة بين الإدارة والمواطن بوجود فترتين متباينتين من حيث درجة الاهتمام بطبيعة هذه العلاقة التي شكلت فيها الإصلاحات التي تبنتها السلطات العمومية خلال فترة الثمانيات لا سيما مع دستور 1989 منعطفا حاسما ما في تثمين هذه العلاقة وعليه يتم التمييز هنا بين مرحلة 1962 إلى غاية 1988 التي تميزت بتهميش معالجة هذه العلاقة في دستوري 1963 و 1976، ليتم بعدها إعطاء اهتمام كبير ضمن دستور 1989 و دستور 1996 وتعديلاته 2020 المختلفة.²

الفرع الأول:

الأحكام التشريعية و التنظيمية لرقمنة القطاع

عند تحليل مختلف أحكام دستور 1963 لا سيما تلك المدرجة تحت عنوان "الحقوق الأساسية" يلاحظ غياب كلي لمعالجة طبيعة وأسس العلاقة بين الإدارة والمواطن.

¹ - باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر المرجع السابق، ص 42.

² - ضريفي نادية، حاج جاب الله أمال، الآليات القانونية والمؤسسية لترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر،

مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 01 مارس 2019، ص 77.

ولعل السبب في ذلك يعود إلى الطابع الإيديولوجي الذي غلب على الدستور والذي يجعله دستور برنامج أكثر منه دستور قانون يرسخ لعلاقة شفافة قوية وصارمة بين الطرفين.¹

وهو النهج الذي تطور نوعا ما مع دستور 1976 بالرغم من أنه يحمل نفس الطابع الإيديولوجي لدستور 1963 حيث تحسنت المعالجة الدستورية للعلاقة بين المواطن والإدارة من سابقه، من خلال التأكيد على مبدأ المساهمة الشعبية في تسيير الإدارة الوارد في المادة 27/02 إلى جانب إدراج مبدأ اللامركزية واعتبارها آلية من آليات تقريب الإدارة من المواطن.² وإحدى قنوات تجسيد المشاركة الفعلية في تسيير الشؤون العمومية. كما كرس هذا الدستور مبدأ المساواة في حقوق المواطن وواجباته من دون أي تمييز (العرق الجنس الحرفة إلى جانب منع الإدارة من ممارسة سلطاتها على نحو مخالف للتشريع شأنها في ذلك مختلف الهيئات والمؤسسات الأخرى التي تتمتع بامتيازات السلطة العامة.

بالرغم من إقرار مختلف هذه الحقوق والمبادئ فإن دستور 1976 قيد فعاليتها من خلال تقييد مجال ممارستها بعدم المساس بمبادئ الثورة وعلى رأسها الاختيار الإشتراكي وهو ما أفرغ الكثير من محتواها.³ كما أن الشعور بالبيروقراطية الذي انعكس سلبا على سير الإدارات العمومية في تعاملاتها مع المواطنين من خلال التحقيق الذي أجرته رئاسة الجمهورية سنة 1976 شأنه في ذلك شأن أمراض كثيرة تميزت بها الإدارة الجزائرية التي توارثتها عن الإدارة الاستعمارية⁴ كالرشوة والمحسوبية، وغيرها عكست كلها مدى محدودية أحكام دستور 1976 لتنظيم ومعالجة العلاقة.

كل هذه الحقائق إلى جانب الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي عرفت الجزائر خلال منتصف الثمانينات لاسيما الأزمة البترولية لسنة 1986 ، وكذا أحداث أكتوبر 1988 دفعت السلطات العمومية إلى تبني قرارات جريئة مست حتى التوجه الإيديولوجي للدولة أين تم التوجه نحو الخيار الليبرالي الذي يقوم على تكريس الحريات والحقوق الخاصة وهو الأمر الذي كان له أثر إيجابي على العلاقة بين الإدارة والمواطن لاسيما من خلال الدساتير الصادرة بعد هذه المرحلة.⁵

¹ - ضريفي نادية، حاج جاب الله أمال المرجع نفسه ، ص 77، 78.

² - مقطف خيرة، تطبيق نظام المركزية في الجزائر من 1967 إلى يومنا دراسة نظرية تحليلية"، مذكرة ماجستير فرع إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية بن عكنون، الجزائر، 2001-2002، ص 14.

³ - سعيد بو شعير، النظام السياسي الجزائري، الطبعة 2، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 1993، ص 161.

⁴ سلمية مراح، التسيير الحديث والإدارة العمومية، الجزائرية رسالة ماجستير ، كلية الحقوق و العلوم الادارية، بن عكنون، الجزائر، 2001-200، ص 39.

⁵ - ضريفي نادية، حاج جاب الله أمال، المرجع نفسه، ص78

أما بالنسبة لدستور 1989 و 1996 ، وتماشيا مع الإصلاحات بعد أحداث أكتوبر سنة 1988 تم لإقرار دستور 1989 الذي أسس لمبادئ دولة القانون، الأمر الذي منح ضمانات أكبر في مجال الحقوق والحريات تكفل حماية المواطن وعدم الاعتداء عليها، استنادا إلى مبدأ سمو الدستور والفصل بين السلطات الذي أقر بضرورة الفصل بين العمل السياسي والإداري و ما نجد عليه من تأثيرات على الإدارة لا سيما في مجال احتكار تولي المناصب العليا من طرف المنتمين للحزب الواحد وغيرها من الإمتيازات التي أثرت سلبا على مبدأ المساواة إلى جانب ذلك فقد دعم هذا الدستور قاعدة اللامركزية الإدارية ومبدأ الإنتخاب¹ التي اعتبرت أداة أساسية لتحقيق إدارة الشعب والتخلص من الممارسات السلبية السابقة كالرشوة والمحسوبية من خلال تكريس الرقابة الشعبية (حق المواطن في حضور المداولات).

إلا أن هذه الضمانات لم تسمح بإرساء علاقة جديدة بين الإدارة والمواطن، خاصة وأن هذا الدستور لم يكرس مبدأ عدم تحيز الإدارة لضمان حيادها وإبقائها بعيدة عن التقلبات والتعددية السياسية المعترف بها وبالتالي قيام خدماتها على مبدأ التمييز حتى يكون المواطن في أمان ولا يجعل تحزبه من عدمه يشكل عائقا أمام خدمات الإدارة وبالتالي لم يرقى مستوى الإصلاحات السياسية إلى الطموحات المرجوة لا سيما مع عدم إرفاقها بإصلاحات إدارية حقيقية.²

لكن وعلى وجه مخالف بعض الشيء لما شهده دستور 1989. إستكمل تعديل 1996 مرحلة هامة في المعالجة الدستورية لحقوق المواطن وتوفير حماية أفضل سيما تلك التي تتضمن علاقته بالإدارة حيث تعلق الأمر بتكريس مبدأ عدم تحيز الإدارة لضمان حيادها من خلال نص المادة 23 منه إلى جانب تدعيم فكرة دولة القانون وتعزيز الرقابة الإدارية المتخصصة واعتماد ازدواجية النظام القضائي، حيث تم تأسيس مجلس الدولة كأعلى درجة قضائية إدارية إلى جانب إحداث محاكم إدارية وهو ما يعد بمثابة ضمانات قضائية تساهم في رفع ظلم وتعسف الإدارة في ظل احترام مبدأ الشرعية.

بسبب الطبيعة الشكلية التي اتسمت بها تلك الإصلاحات التي لم ترقى إلى الحد المطلوب الذي يتماشى مع الحلة السياسية الجديدة ، وحتى الإقتصادية منها، فقد تم التحيز أو ما يعرف أيضا بالحياد الذي أقره هذا الدستور جاء في سياق قانوني وسياسي ضعيف وغير ملائم.³

¹ - ناجي عبد النور، النظام السياسي الجزائري من الأحادية إلى التعددية السياسية مديرية النشر لجامعة قالم، منشورات

جامعة 8 ماي 1945 ، قالم، الجزائر ، 2006 ، ص 153-155.

² - ناجي عبد النور ، المرجع نفسه ، ص155.

³ - قاشي علال، الآليات القانونية الداخلية لكفالة الحقوق والحريات الأساسية للإنسان والمواطن، مجلة الحقوق والعلوم الاجتماعية، كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية، عمار ثلجي الأغواط، الجزائر، العدد 01.

أما عن وسيلة الرقابة القضائية المتخصصة في مجال العمل الإداري لمجلس الدولة، محاكم ابتدائية إدارية ضمن إطار إستقلالية الهيئات القضائية الناتجة عن الفصل بين السلطات فقد بقيت بعيدة كل البعد عن الإنجاز والتحقيق من حيث استقلاليتها القانونية، ولم يعد الأمر مجرد تغيير هيكله فقط ناهيك عن الثغرات الكبيرة التي يتسم بها تسير القضاء ، والمفهوم الضيق و المحدود لحقوق وحرريات المواطن الجاري بها العمل منذ عقود من الإستقلال.¹

أما بالنسبة للتعديل الدستوري للفتاح نوفمبر 2020 نجد المادة 112² منه: "يمارس الوزير الأول أو رئيس الحكومة حسب الحالة زيادة على السلطات التي تخولها إياه صراحة أحكام أخرى من الدستور، الصلاحيات الآتية:

- 1- يوجه وينسق و يراقب عمل الحكومة.
- 2- يوزع الصلاحيات بين أعضاء الحكومة مع احترام الأحكام الدستورية.
- 3- يقوم بتطبيق القوانين والتنظيمات.
- 4- يرأس اجتماعات الحكومة.
- 5- يوقع المراسيم التنفيذية.
- 6- يعين في الوظائف المدنية الدولة التي لا تدرج ضمن سلطة التعيين لرئيس الجمهورية أو تلك التي يفوضها له هذا الأخير.
- 7- يسهر على حسن سير الإدارة العمومية والمرافق العمومية.

الفرع الثاني:

الآليات القانونية لرقمنة القطاع

إن الميزة الأساسية للعلاقة بين الإدارة والمواطن هو غياب نص ذو قيمة تشريعية مؤطر لهذه العلاقة لذا فقد تم التطرق إليها في أحكام متناثرة عبر عدة نصوص تشريعية، لعل أبرزها النصوص القانونية المتعلقة

¹ - رشيد خلوفي، القضاء بعد 1996 إصلاح قضائي أم مجرد تغيير هيكله ؟ ، دورية الموثق ، تصدر عن الغرفة الوطنية للموثقين، العدد 06 أبريل 1999، ص ص 17-19.

² - المادة 12/07 من الدستور الجزائري المعدل والمتمم بالمرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر

2020، الجريدة الرسمية عدد 82 المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر 2020

بالجماعات المحلية وكذا المنظمة للوظيفة العمومية إلى جانب نص مهم من القانون 06 01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته.¹

تجد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني في أحكام قانون البلدية 11-10²، ضمن نص المادة 03 منه: "تمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون.

وتساهم مع الدولة ، بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطن وتحسنه."

إذ نصت في فقرتها الثانية على أن البلدية تساهم مع الدولة في الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطن وتحسنه، فضلا عن مساهمتها في إدارة وتهيئة الإقليم، وهو الأمر الذي يأتي من خلال سهرها على التحسين الدائم النوعية خدماتها المقدمة للجمهور .

وبهدف بناء إصلاح إداري قوي للإعتناء بالموظف الذي تمتد آثاره على مستوى أداء الإدارة باعتباره مرآة عاكسة لصورة ووجه الإدارة، تم تبني الأمر رقم 06 - 03 الموافق لـ 15 يوليو 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

بالإضافة إلى أنه هناك الكثير من المراسيم التنظيمية التي اختصت بتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، غير أنها تقتصر دراستنا على المراسيم التي تعد أساسا قانونيا لها، وهي كالتالي:

- **المرسوم رقم 88 - 131³** تجد فكرة تحسن الخدمة العمومية أساسها القانوني في المرسومة المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن.

وهو ما يدل على أن تحسين الخدمة العمومية ليس بالإنشغال الحديث للسلطات العمومية في الجزائر بل سبق تنظيمها والنص عليها من قبل، و نجد أن هذا المرسوم قد إعتبر بأن تحسين الخدمة العمومية يعد أحد إلتزامات الإدارة.⁴

و نص في مادته 21/01 بما يلي: " يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار و تحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها

- ضريفي نادية حاج جاب الله أمال المرجع السابق، ص 80 ¹.

- قانون البلدية رقم 11 10 المؤرخ في 22/06/2011، الجريدة الرسمية عدد 37 الصادرة في 03/07/2011 ².

- - المرسوم رقم 88 - 131 المؤرخ في 04/07/1988، ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن، الجريدة الرسمية عدد 27 الصادرة في 06/07/1988 ³.

⁴- إذ خصص لذلك قسما خاصا جاء تحت عنوان "التحسين الدائم لنوعية الخدمة وهو القسم الرابع من الفصل الثاني من المرسوم والذي ورد تحت عنوان " التزمات الإدارة".

وطرقها ودوائر تنظم عملها وعلى تخفيف ذلك، ثم ذكر المرسوم الآليات التي تلتزم الإدارة بإتباعها في سبل حصرها على تحسين نوعية خدمتها، أهمها :¹

- تطوير أي إجراء ضروري لتلائمها الدائم مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتهيئة.
- الحرص على أن تقتصر الأطراف المطلوبة من المواطنين على الوثائق اللازمة لدراسة الملف.
- تسليم الوثائق والعقود التي لا يتطلب تسليمها أجلا معيناً فوراً.
- تتخذ الإدارة أي إجراء من شأنه أن يساعد قدر الإمكان على استعمال سبل البريد والهاتف في علاقتها بالمواطنين.

- البحث في أنجع السبل لتنظيم المهام وتوزيع المسؤوليات وأكثرها ملائمة في مجال تسليم الوثائق والأوراق الإدارية.

يجب على كل مصلحة أو هيئة أن تراعي خاصيات مهامها.

على الموظفين أن يؤدوا واجباتهم طبقاً للتشريع والتنظيم المعمول بهما ولا يقبل منهم أي تذرع.²

المرسوم الرئاسي رقم 16 - 03:

نجد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني أيضاً في المرسوم الرئاسي 16-03 المنشئ للمرصد الوطني للمرفق العام³ وللإشارة فإن المرسوم صدر ضمن مسعى رئيس الجمهورية الرامي إلى مواصلة الإصلاحات الخاصة بعصرنة خدمات المرفق العمومي من خلال الاستجابة لتطلعات المواطن ومقتضيات التطور التكنولوجي والتمدن والحداثة.

وذلك من خلال المهام التي تكلف بها، أهمها:

- يكلف المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطوير مهامه. - يكلف المرصد في مجال استفادة المواطنين من المرفق العام بدراسته واقتراح كل تدبير يرمي على الخصوص إلى ما يأتي:
- ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتهم وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام.

¹ - عبد الرزاق حمداني تحسن الخدمة العمومية في إدارة البلدية في التشريع الجزائري مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي التبسي تبسة الجزائر، 2015-2016، ص 140.

. أنظر المواد من 2 إلى 30 من المرسوم 888-131 المرجع السابق. -²

³ المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 07/01/2016 يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية، عدد 02، الصادر في 13/01/2016.

- يعمل على دفع و تشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام وكذا المجتمع المدني في تحسين خدمات المرفق العام.

- المساهمة في تخفيف الإجراءات الإدارية وتبسيطها.

- يكلف المرصد في مجال عصرنة المرفق العام بدراسة و اقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام.¹

كما أن هناك العديد من النصوص التنظيمية التي تعد أساسا ثانويا لفكرة تحسين الخدمة العمومية في التشريع الجزائري.²

المرسوم التنفيذي رقم 14-193:³

تحد أحكام هذا المرسوم التنفيذي أيضا أساسا قانونيا لفكرة تحسين الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، ويتجلى ذلك من خلال العديد من نصوصه والتي نصت في مجملها على الصلاحيات التي يمارسها المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري والكفيلة بتحقيق التحسين المرجو في نوعية الخدمات الصادرة عن الهيئات والإدارات العمومية، أهمها :

- دراسة سير الإدارة العمومية و تقييمه واقتراح كل تدبير من شأنه أن يرمي إلى تحسن نجاعتها.

- السنة و اقتراح كل تدبير يرمي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

- يبادر بكل عمل التكوين وتحسين المستوى لصالح مستخدمى المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري.⁴

- كما أن هناك العديد من النصوص التنظيمية التي تعد أساسا ثانويا لفكرة تحسين الخدمة العمومية في التشريع الجزائري.⁵

¹ أنظر المواد من 3 إلى 7 من المرسوم الرئاسي 16-03 المرجع نفسه.

² - أنظر على سبيل المثال : المرسوم التنفيذي رقم 94 - 274 المؤرخ في 10/01/1994 يحدد صلاحيات وزير الداخلية والجماعات المحلية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية عدد 53 ، الصادر في 21/08/1994، ص 13. وأنظر أيضا المادة 02 من المرسوم التنفيذي. رقم 13 381 المؤرخ في 19/11/2013 يحدد صلاحيات الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية الجريدة الرسمية عدد 53، الصادرة في 20/11/2013.

³ - المرسوم التنفيذي رقم 14-193 المؤرخ في 03/07/2014 يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية

وإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية، عدد 41 الصادرة في 06/03/2014.

. انظر المواد 02 03 من المرسوم 14-193 ، المرجع نفسه ⁴.

⁵ - أنظر على سبيل المثال : المرسوم التنفيذي رقم 94-274 المؤرخ في 10/02/1994، يحدد صلاحيات وزير الداخلية والجماعات المحلية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية عدد 53 ، الصادرة في 21/08/1994، ص 13

بالإضافة إلى هذه المراسيم نجد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني أيضا في التعليمات الوزارية والتي تعد نوعا من أنواع التشريع الفرعي، وإعمالا للمفهوم الضيق للخدمة العمومية فإن التعليمات الوزارية المقصودة في موضوعنا هي التعليمات الصادرة عن وزير الداخلية والجماعات المحلية، إضافة إلى إحدى الهيئات الخاضعة لوصاية هذه الوزارة ونذكر أهمها :

التعليمية الوزارية رقم 1599-2011: ¹

صدرت هذه التعليمية تنفيذا للتعليمات المعطاة من طرف رئيس الجمهورية خلال اجتماع مجلس الوزراء² والمتعلقة بسهر الحكومة على تحسين أداء الخدمة العمومية. وتضمنت هذه التعليمية الوزارية النص على العديد من الاجراءات الهادفة إلى إقامة الانضباط في علاقة الخدمة التي تربط الإدارات المحلية وخاصة ما تعلق بأجال تسليم الوثائق الإدارية، فالبطاقة الرمادية التي تؤكد هذه التعليمية على وجوب تسليمها لصاحب الطلب في 24 ساعة الموالية لتقديم الطلب ونفس الشيء ينطبق على الوثائق الأخرى في إطار تحسين الخدمة العمومية.

- التعليمية الوزارية رقم 1435 - 2014: ³

جاءت هذه التعليمية الوزارية أيضا ضمن إطار عام و هدف أسمى للسلطات العمومية الجزائرية والمتمثل في عصرنه الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية وذلك عن طريق التحسين الأكيد لنوعية العلاقة بين الإدارة والمواطنين، ونصت على إجراءات كفيلة بتحقيق ذلك.

حيث تخص تعليمية وزارة الداخلية والجماعات المحلية الحاملة للرقم 1435 والمؤرخة في 13 فيفري 2014 شهادات الميلاد رقم 12 المسلمة للمواطنين المسجلين خارج الولاية.

3 - التعليمية الوزارية رقم 2393-2015: ¹أصدر وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمية وزارية بتاريخ 14/09/2015 تتعلق بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات وذلك من خلال:

¹ - تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1599 المؤرخة في 25/05/2011، تتعلق بتحقيق الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمة الصادرة عن الإدارات المحلية.

² - وكان ذلك في 03/02/2011، أنظر الموقع الإلكتروني لرئاسة الجمهورية

http & monaction . 316. /arabe/president /actrivity /president to

تاريخ الإطلاع، 20/05/2022، ساعة الإطلاع: 11:14.

³ - تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية، رقم 1435 مؤرخة في 13/02/2014، تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

- تنظم لقاء يجمع الولاية ورؤساء الدوائر ورؤساء المجالس الشعبية البلدية لتبليغ هذه التعليمات وشرح أهمية الإجراءات المتخذة في إطار تقريب الإدارة من المواطن. - تحويل العتاد والموارد البشرية من الدوائر إلى البلديات التي تعاني المادية أو البشرية في تدعيمها ولضمان نجاح هذه العملية.
- السهر على أن تتم الإجراءات الخاصة بإصدار بطاقة التعريف الوطنية في أماكن عن تلك المستعملة لجواز السفر.²
- منح التفويض بالإمضاء على بطاقات التعريف الوطنية إلى الأمناء العاميين للبلديات بما فيهم الذي يشغلون منصب الأمين العام بالنيابة .
- هو ما يعزز منصب الأمين العام للبلدية في التشريع الجزائري الذي يعد من ضمن الأجهزة المسيرة البلدية في ظل قانون البلدية.³ ورغبة أيضا في وضع هذه العملية تحت يد مسير كفي بما يضمن حسن تسييرها على غرار غيرها من الشؤون المحلية.⁴

المطلب الثاني:

الإصلاح الإداري كآلية لتعزيز الخدمة العمومية في الجزائر

تقتضي الدراسة في هذا المقام تناول الإصلاح الإداري من عدة نواحي لتعزيز الخدمة العمومية، حيث نتطرق إلى تعريف خصائص وأهمية الإصلاح الإداري إضافة إلى تناول الدوافع التي أدت إلى الإصلاح الإداري لتعزيز الخدمة العمومية، دون أن ننسى في ذلك التدابير المتخذة لتعزيز الخدمة العمومية و سنقسم مطلبنا إلى الفرع الأول مفهوم الإصلاح الإداري أما الفرع الثاني أهداف تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجزائرية

1 - تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 2393 المؤرخة في 14/09/2015، تتعلق بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات أنظر الملحق رقم 02.

2- تجدر الإشارة إلى أن جواز السفر أيضا تم تحويل إصداره إلى البلدية وتم ذلك في عدد معتبر من بلديات الوطن.

3- تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 2393/2015، المرجع السابق.

- إذ نص على أن هيئات البلدية إدارة ينشطها الأمين العام للبلدية، أنظر المادة 15 من القانون رقم 10-11، المرجع السابق ص 116.⁴

الفرع الأول

مفهوم الإصلاح الإداري

لقد تعددت التعريفات إلا أنها لا تخرج عن غرض واحد:

منهم من يبحث فيه كجهد مرتبط بالاتجاه السياسي يعرفه بأنه¹: "عملية سياسية صممت لتنظيم العلاقات بين البيروقراطية والعناصر الأخرى في المجتمع من جهة وبين عناصر البيروقراطية نفسها من جهة أخرى.

- أما اللذين يصرون على حصره في الاتجاه الإداري فقد عرفوه بأنه جهود مصممة خصيصا لإحداث تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة من خلال إصلاحات تنظيمية واسعة أو على الأقل من خلال إجراءات أو ضوابط تسعى لتحسين واحد أو أكثر من هذه الأنظمة.

- وقد عرف بأنه: إجراء يمكن من خلاله الجمع بين الموارد المتاحة من أجل بناء عملية العصرية الإدارية التي غالبا ما تكون محدودة ونادرة وباهضة الثمن بأفضل السبل لتحقيق أهداف محددة مسبقا بأقل ما يمكن من المجهودات والوقت والمال. أي تحقيق ما بالكفاية الإنتاجية أو كفاية مردودة.²

ومن خلال هذه التعاريف المعطاة تتجلى بوضوح الخصائص التي يتميز بها الإصلاح الإداري وهي:³

- إن الإصلاح الإداري عملية مستمرة مع استمرار العملية الإدارية من تخطيط وتوجيه ورقابة، حيث تكتشف العملية الإدارية كثيرا من المشاكل قبل تراكمها، أو أنماط تعيق عملية الإصلاح.

- تبدأ عملية الإصلاح الإداري بنظرة فاحصة وشاملة للجهاز الإداري وذلك لمعرفة قربه أو بعده عن العملية الإدارية ومبادئ الإدارة العامة.

- إن الإصلاح الإداري ليس وسيطا أو أداة لنقل خطط التنمية بل عملية تنموية وسياسية واجتماعية لها جوانب تنفيذية وإقتصادية.

- إن الإصلاح الإداري عملية جماعية حيث تحتاج لتعاون الفريق من قيادة كمثل وكمؤشر في الآخرين بجانب العاملين.

- إن الإصلاح الإداري لا يرتبط بالبيئة حيث تتأثر بالعادات والتقاليد والقيم والثقافة.

¹ - سامي الوافي، نظام البلدية في التشريع الجزائري، د. ط دار الهدى للنشر، الجزائر، 2015، ص 4- محمد الصيرفي، الفساد بين الإصلاح والتطوير الإداري، د ط، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص 64.

- دياب الجح عارف، الإصلاح الإداري، الفكر والممارسة، الطبعة الأولى دار الرضا للنشر، دمشق، 2003، ص 15².

³ - محمد الصيرفي الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل الحكومة الإلكترونية، د.ط، دار الكتاب القانوني، 2007، مصر، ص 15.

- إن الإصلاح الإداري مفهوم معياري قيمي ذو أبعاد أخلاقية متعددة ذات أهداف قيمة مختلفة باختلاف معايير قياسها، يقوم هذا الفهم على الدلالة أن التنمية والتطوير شي مرغوب فيه ويمكن ترجمته إلى برامج وأنشطة إدارية.
- يمكن تنفيذ عملية الإصلاح الإداري بالترجح حسب الأولوية في ظل الخطط الشاملة والمتكاملة والتي تؤدي في الأخير إلى معالجة الجهاز المراد إصلاحه ورفع كفاءته بناء على مراحل.
- ومن خلال ما تم تقديمه تتضح أهمية الصلاح الإداري من كونها أحد العوامل السياسية في المردود النوعي للإدارة، فإنه ينبغي بذل جهد قصد تحسين فعاليته باستمرار دائم تعود أهميته إلى: ¹
- يؤدي إلى وجود أجهزة إدارية خالية من الأمراض والشوائب وتساير الحاضر والمستقبل. - يجعل لدى الأجهزة الإدارية المختلفة القدرة على تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط التي تميها الدولة.
- البحث في الإستعمال الأنجع لوسائل وآليات الإصلاح الإداري.
- ترقية وسائل وتقنيات جديدة للإصلاح تكفل تحقيق الأهداف المسطرة.
- يؤدي إلى زيادة ثقة المواطن في الدولة بالإنجاز السريع للمعاملات وكفالة الحقوق بالحد من الفساد الإداري وصوره المختلفة ووضع الضوابط والمعايير التي يتم من خلالها تقديم وأداء الخدمة.
- ترتبط الحاجة إلى الإصلاح الإداري لبلد معين وأهميته بها ارتباطا وثيق بظروف منظومته الإدارية والبيئية التي تطورت داخلها لذا فإن الإصلاح الإداري يلعب دورا أساسيا في تطوير وتنمية النوعية الإدارية.

الفرع الثاني :

أهداف تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجزائرية:

تواصل الجزائر في تحولها للحكومة الإلكترونية إلى إعطاء الأولوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي مقدمتها شبكة الانترنت التي تسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقبل عن التوقع العادي ويتبع توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان وهو ما يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات بهدف تحسين نوعية عملية صنع القرار ، ويجدر بنا القول أن محاولة ا الجزائر في تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة، ولعل ما نقر أكثر هذا النشاط هو

¹ - زاهر الخطيب، الإصلاح الإداري في لبنان، د.ط، منشورات المركز اللبناني للدراسات، بيروت، 1991، ص 17.

دعم الدولة لامتلاك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الشركات الخاصة، وهذا ما أدى إلى تحقيق أهداف ثلاثة وهي:¹ - دعم تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- تطوير تطبيقات تحسين أداء الشركات.

- تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات.

لابد من تطوير الكفاءات البشرية وهذا من خلال تحفيز التكوين في هذا المجال، وتدعيم البحث والتطوير والابتكار وهذا عن طريق التنظيم والبرمجة وتطوير نتائج البحث وحشد الكفاءات وهذا دون إهمال أهمية وضع ضوابط قانونية تترتب عن استخدام وتطوير هذه التكنولوجيا قصد تشييد مجتمع المعلومات وهذا تماشياً مع الممارسات الدولية، ومتطلبات المجتمع لهذا لابد من تحديد إطار تشريعي وتنظيمي هادف، ومع انطلاق هذا المشروع مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 لوحظ أنه لم تحقق أهم أهدافه وهذا يرجع عدة عوامل أين عرفت الدولة غياب الكفاءات التقنية والمتخصصة في دراسة هذا المجال وتأخر استكمال وتأثر استعمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، عجز قطاع البريد على إيصال المعلومات إلى العملاء من خلال توفير الهاتف وكذا محدودية استخدام الانترنت في الجزائر، فنسبة استخدامها لا يزال ضعيفا مقارنة بالدول المجاورة فمثلا المغرب 14% أما في الجزائر 25.5%.

¹ حمد بن العيشاوي: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد، 07، 2010، ص 242.

² غنام عواطف، طرشي حنان، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الإدارية الشاملة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم

السياسية، جامعة قسنطينة، سنة 2014، ص 64.

المطلب الثاني :

معوقات تطبيق مشاريع رقمنة القطاع

لا تزال عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر في مراحلها الأولى في العديد من المؤسسات العمومية وعلى غرار البلدية فما تم انجازه لحد الآن لا يتعدى رقمنة بعض مصالحها كمصلحة الحالة المدنية هذه العملية عادت بالفائدة على الحكومة والمواطنين، لكن تعتبر غير كافية فعملية التحول لم تراعي مراحلها العلمية بدقة بل اعتمدت على الارتجالية في اتخاذ القرارات والتوجه مباشرة نحو شراء التقنية وطرحها للاستعمال دون تهيئة المناخ التنظيمي المناسب لها وهو ما يحد من تقديم خدمة ذات جودة. إن التخطيط الاستراتيجي المبني على تغيير تنظيمي فعلي وكلي يجب أن يكون تدريجي، فلا يمكن الاستغناء حاليا على الإدارة التقليدية بالبلدية وإنما يجب أن تتماشى بالتوازي والإدارة الالكترونية وهذا لوجود عدة عوائق تنظيمية مالية، سياسية ومن خلال هذا سنقسم هذا المطلب إلى فرعين الفرع الأول معوقات تطبيق مشاريع المرافق العامة في الجزائر أما الفرع الثاني معوقات مالية

الفرع الأول :

معوقات تطبيق مشاريع المرافق العامة في الجزائر

إن مجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول إلى النمط الرقمي لا يعني أنّ الطريق ممهدة لتطبيق و تنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة و سلاسة و بشكل سليم و ذلك لأنّ العديد من العوائق و المشاكل ستواجه تطبيق الخطة ومن بين هذه العوائق نجد:¹

اولا : المعوقات التنظيمية والتشريعية وتتمثل أهم المعوقات التنظيمية والتشريعية في:

1. انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج التحول الرقمي.
2. غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق مشروع الرقمنة في الإدارات الصغرى.
3. غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المرافق العامة حتى تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات.
4. قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يملكون قرار إدخال هذه التقنية داخل المرافق العامة المختلفة .
5. ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع .
6. ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق مشاريع التحول الرقمي في البنيات التعليمية.

¹ بسيوني عبد الحميد، الديمقراطية الالكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة - مصر، 2008م.

7. الافتقار إلى وجود جهة مركزية لتبني مشروعات الرقمنة على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.

8. صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.

2.3. المعوقات التقنية¹⁸: وتتمثل في:

1. صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الآلي في البنيات الجامعية.
2. ندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة داخل الجامعة الواحدة.
3. تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة في المكتبات الجامعية نظرا للتطور السريع لها.
4. ضعف البنية التحتية للكثير من الجامعات ونقص جاهزيتها لاستقبال مثل هذه التقنية.
5. ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في الكثير من المناطق.
6. ضعف قطاع التقنيات الحديثة في الدول النامية وذلك لمحدودية القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية المؤهلة أو هجرتها.

ثانيا : المعوقات البشرية وتتمثل في:

1. ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل المرفق العام.
2. قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة في المرافق العامة.
3. تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديدا للسلطة.
4. ندرة تقديم الحوافز للعاملين للتوجه نحو النمط الرقمي.
5. ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي والرغبة والخوف الذي يمتلك بعض المديرين والموظفين عند استعماله.¹

6. ضعف الثقة في حماية وسرية المعلومات والتعاملات الشخصية داخل البيئة الرقمية.
7. مقاومة العاملين لتطبيق التقنية وضعف الرغبة بها، وعزوفهم عن استخدامها وضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية وصحية إضافة إلى ميل الإنسان لمقاومة التغيير.

بسيوني عبد الحميد، الديمقراطية الالكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة - مصر، 2008 م¹.

الفرع الثاني :
معوقات مالية

1. قلة الموارد المالية المخصصة لتنمية البنية التحتية اللازمة لتطبيق المشروع الرقمي وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة.¹
2. قلة الموارد المتاحة لبعض المرافق العامة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحددة للإنفاق.
3. قلة المخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق المشاريع الرقمية.
4. التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.

¹العبود فهد ناصر، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ط 2، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض - المملكة العربية السعودية، 2005م، ص 15.

المبحث الثاني

مدى مساهمة الرقمنة في إضفاء المشروعية في قطاع الوظيفة العامة بالجزائر

تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ وجودها حتى الآن وإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم تلك الخدمات هدفا لتحقيق رضا المواطنين والعملاء لاستقرار المجتمع بصفة عامة. بالنظر للتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور نمط جديد في الإدارة في ظل التنافس المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية لتحسين مستوى أعمالها وجودة خدماتها وهو ما اصطلح عليه الإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية و عليه سنقسم بحثنا هذا إلى مطلبين المطلب الأول تأثير الرقمنة على تحسين أداء القطاع أما المطلب الثاني تأثير الرقمنة على المشروعية و الشفافية في القطاع

المطلب الأول

تأثير الرقمنة على تحسين أداء القطاع

ان الاخذ بمنهج والاعتماد على الإدارة الإلكترونية قد يساهم بصفة كبيرة في ترشيد التكاليف وتحقيق المساواة والكفاءة وضمن الشفافية، فهي الاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات او الجانب الإيجابي في جميع وظائف العملية الإدارية القائمة على) التخطيط، التنظيم التنفيذ، والرقابة والمتابعة) وذلك بهدف تحسين أدائها وتعزيز مركزها التنافسي،

حيث أنها تساهم في تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات والذي ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين باختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، إضافة إلى تسهيل الاتصال داخل المؤسسة وخارجها وضمن الدقة في المعاملات وتقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ و عليه سنقسم بحثنا هذا إلى فرعين الفرع الأول جودة الخدمة العمومية أما الفرع الثاني حسن تسيير و تنظيم المرافق العمومية

الفرع الأول

جودة الخدمة العمومية

أولا: تأثير تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية: من حيث :

1- مردودية الخدمة العمومية حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية الخدمة العمومية ومختلف اسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات الإلكترونية) على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العمومية.

2- تقليص تكاليف الخدمة من خلال الإتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية. 3- سرعة الإستجابة واحترام المواعيد حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المماثلة وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالإلتزامات مع تحقيق سرعة الإستجابة للخدمة دون تأخير. 4- الدقة : تشير هنا إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

5- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة : إنطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، أذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للإستئثار بخدمات جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.¹

ثانياً: أثر تطبيق الرقمنة الإدارية على مشكل البيروقراطية:

سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية والتخفيف من الروتين في أداء المرفق العام لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الإستغناء عن المستندات الورقية والإعتماد على المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين الى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى موظف عام إلكتروني يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد. من جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل تدريجي على مشكلة الوساطة والمحسوبية.

ثالثاً: أثر تطبيق الرقمنة الإدارية من حيث ترشيد الخدمة العمومية :²

إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة إعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الإتصال بكافة إدارات الدولة ، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملته، بما

¹ حسين كليبي، دور نظام الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمات العمومية في الجزائر (المدخل والآثار)، مجلة الإجتهد القضائي، المجلد 13، العدد 01، جامعة محمد خيضر بسكرة، مارس، 2021، ص ص 481 482

² حسين كليبي، نفس المرجع، ص 480. حسين كليبي، مرجع سابق، ص 480.

تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته، إذ مع ازدياد اعتماد المنظمات الحكومية على أنظمة المعلومات وظهور خدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني... على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتضمن خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، ومن ثم يتم قبول خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.

رابعاً: أثر تطبيق الرقمنة من حيث فعالية منظومة الخدمة العمومية:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات الكترونية في مجال الخدمات العامة يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الإتصال المباشر مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن كما تؤدي إلى محدودية وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والإتصال قاعدة متكاملة . أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.

خامساً: أثر الرقمنة على مبدأ سيرورة وديمومة الخدمة العمومية:

ويعني استمرار مؤسسات الدولة في تقديم الخدمة بشكل مستمر وبدون إنقطاع (24/24 و 7/7) حيث يترتب التأثير على هذا المبدأ من طرف الإدارة الإلكترونية في فتح مكاتب الموظفين بصورة إلكترونية مستمرة دون انقطاع الخدمة، حيث يعمل المرفق العام على مدار الساعة ولا يتوقف إلا في حالة حدوث أعطاب تقنية خارجة عن نطاق المؤسسة. إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية.¹

إن نظام الإدارة الإلكترونية ولطبيعته المرنة يؤدي إلى تعامل المنتفعين وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم مقولة " أن مواعيد العمل قد انتهت" أو نحو ذلك.

إن توفير البوابات الإلكترونية في الهيئات العمومية ومؤسسات الدولة من شأنه أن يؤثر إيجابا على أوقات العمل بالمؤسسات العمومية حيث تدخل هذه المؤسسات في نظام دوام العمل شبه كلي، هذا ما يسمح

1 حسين كليبي، مرجع سابق، ص 481. رايح الوافي، مرجع سابق، ص

للجمهور المنتفع أن يتخلص من كابوس الطابور والصفوف الطويلة والتي لطالما أعاقت لأجل أمور بسيطة كالحصول على بعض المعلومات مثلا. سير العملية الإدارية

الفرع الثاني :

حسن تسيير و تنظيم المرافق العمومية

إن التسيير المباشر للمرفق العام يكون إما من قبل الدولة وفي هذه الحالة تديره إحدى الوزارات , أو من قبل الجماعات المحلية , وتديره البلدية والولاية.

أولا : التسيير المباشر للمرفق العام من قبل الدولة.

المرفق العام في ظل هذه الطريقة تديره إحدى الوزارات, وهي الوزارة التي يرتبط نشاط المرفق بمجال عملها وتخصصها وتتحمل الدولة بواسطة الوزارة المختصة أعباء المرفق العام وتحقيق خدماته للجمهور عن طريق الموظفين العموميين العاملين بهذه الوزارة أو إحدى مصالحها.

وكثيرا من المرافق العمومية تدار بطريقة الإدارة المباشرة, أي تلك المرافق العامة ذات النشاط الخدماتي التي تؤدي خدماتها للأفراد مجانا أو شبه مجانا أو رسوم محدودة , وهذه المرافق العمومية مسؤولة عن تحقيق حد أدنى ضروري لاستمرار الحياة الوطنية مثل :مرفق الدفاع الوطني , الأمن , التعليم , وهذه المرافق العامة لا يتصور أن تتعاضد الدولة عن إنشائها وتأمين بقائها لضرورتها الحيوية , كما لا يمكن أن نتصور أن تنشأ مؤسسة مستقلة عن الدولة لإدارة مرفق الدفاع الوطني , وأخيرا هذه المرافق العمومية الإدارية تخضع في إدارتها ونشاطها لقواعد القانون العام , ويختص بالفصل في منازعته القضائية القضاء الإداري , وموظفو المرفق العام بطريقة الإدارة المباشرة موظفون عموميون وليسو أجراء وأموال المرفق العام أموال عامة .

كذلك لا تقتصر هذه الطريقة على المرافق الإدارية بل تمتد إلى المرافق العمومية الصناعية والتجارية مثل :النقل بالسكك الحديدية يعد نشاطا تجاريا , لأن الأفراد يعجزون عن تسيير هذه المرافق , إضافة إلى ذلك هذه المرافق تخضع للرقابة المباشرة للدولة أو أحد أجهزتها , وتخضع لقواعد المحاسبة العمومية .

ثانيا : التسيير المباشر للمرفق العام من قبل الجماعات المحلية

فيما يخص أسلوب الإدارة المباشرة للجماعات المحلية مثلا :على مستوى البلدية توجد نشاطات إدارية تكتسي طابع المصلحة العامة (مصلحة الحالة المدنية ,) تقوم البلدية بتأمينها عن طريق أسلوب الإدارة المباشرة , كما أجاز المشرع بموجب نص المادة 151 من قانون البلدية استغلال مصالح عمومية بصفة

مباشرة شرط أن تقيّد الإيرادات والنفقات ضمن ميزانية البلدية , إلا أن هذا لا يمنع من استخدام أسلوب الإدارة المباشرة في عدد من المرافق العمومية التجارية والصناعية إذا رأت البلدية مصلحة في ذلك.

وبهذه الصفة فهي تحدث إضافة إلى مصالح الإدارة المحلية, مصالح عمومية تقنية قصد التكفل على وجه الخصوص بما يأتي :

-التزويد بالمياه الصالحة للشرب وصرف المياه المستعملة.

-النفقات المنزلية والفضلات الأخرى.

-الإضاءة العمومية.

-الأسواق المغطاة والموازين العمومية.

-الحظائر ومساحات التوقف.

-النقل الجماعي"...

المادة 150 من نفس القانون تنص " يكيف عدد وحجم المصالح العمومية عليها في المادة 149 حسب إمكانيات ووسائل واحتياجات كل بلدية.

ويمكن تسيير هذه المصالح مباشرة في شكل استغلال مباشر"...

المادة 151 من نفس القانون " يمكن البلدية أن تستغل مصالحها العمومية عن طريق الاستغلال المباشر "

وكذلك نص قانون الولاية 07-12 في المادة 141 مع مراعاة الأحكام القانونية المطبقة في هذا المجال , يمكن الولاية أن تنشئ قصد تلبية الحاجات الجماعية لمواطنيها بموجب مداولة المجلس الشعبي الولائي , مصالح عمومية ولأئمة للتكفل على وجه الخصوص بما يأتي:

-الطرق والشبكات المختلفة.

-مساعدة ورعاية الطفولة والأشخاص المسنين أو الذين يعانون من إعاقة أو أمراض مزمنة .

-النقل العمومي"...

وعليه فإن المجموعات الإقليمية التي أنشأت المرافق العمومية تقوم بتعيين عون عمومي يقوم بتسيير هذا المرفق دون أن تمنح له الاستقلالية المالية , ولكن تكون له محاسبة شخصية, حتى يتمكن من الإطلاع على

محتوي المداخل والمصاريف وهذا ما نصت عليه المادة 151 من قانون البلدية، والمادة 144 من قانون الولاية.

هذا التقسيم لا يعني أن هناك انفصالا كلياً بين الدولة والجماعات المحلية بل أنها تتعاون فيما بينها ، فنجد موظفون ذو خبرة في المرافق الوطنية يعاونون ويساعدون بخبرتهم في تسيير المرافق العمومية على المستوى المحلي ، كما أن الدولة في بعض الأحيان تقدم إعانات للجماعات المحلية للقيام بأعباء الاستغلال المباشر للمرفق العام المحلي خاصة في ظل ضعف الموارد المحلية وتزايد حاجات المواطنين

المطلب الثاني :

تأثير الرقمنة على المشروعية و الشفافية في القطاع

في ظل هذه الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم فإن التحول من الحكومة بصورتها التقليدية إلى الإلكترونية أضحت من الضرورات الحتمية التي يجب أن تسعى إلى تطبيقها كل دولة عصرية ، تريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية ، ولا تتخلف عن هذه النهضة المعلوماتية ، وذلك لما لها من الايجابيات خاصة في مجال المرافق العامة ، و ما تقدمه من خدمات ، ما يجعل التحول إليه أصبح حتمياً، لما يلعبها من أدوار في سرعة ّ الانجاز ، وتخفيض التكاليف و تترتب عن تحقيق الشفافية في سيط الاجراءات الإدارية، فضلا الادارة ومكافحة الجرائم الوظيفية وعلى رأسها الفساد الإداري وعليه سنقسم بحثنا إلى فرعين الفرع الأول مساهمة الرقمنة في مكافحة الفساد في القطاع أما الفرع الثاني الإطار السياسي والتشريعي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

الفرع الأول :

مساهمة الرقمنة في مكافحة الفساد في القطاع

دور الرقمنة في الحد من الفساد الإداري: بعد ما كانت الأعمال والتصرفات التي تقوم بها الإدارة تكتسب الحجية والرسمية عن طريق التوقيع التقليدي عليها من طرف المدير أو الموظف المخول له قانونا ذلك، بحيث تكون الأعمال والتصرفات الإدارية قابلة للتلاعب فيها وتغيرها من قبل الموظفين داخل الإدارة بسهولة كبيرة فيصعب على المسؤولين اكتشاف ذلك وبالتالي هذا الأمر ساعد على انتشار¹ الفساد الإداري بمختلف أنواعها وتهرب المسؤولين عنه من العقاب وتحمل مسؤولياتهم وبالتالي انتشار الرشوة والتزوير في الوثائق الإدارية.

¹ علاء فرج طاهر، مرجع سابق، ص 44.

فبمخرج الإدارة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات وبهذا أعطى التوقيع الإلكتروني للمتعاملين مع الإدارة ثقة وأمان وضمان، فإذا كان الأصل أن التعامل عبر الشبكات الإلكترونية، يثير قلق وخوف كثير من الناس الأمر الذي أوجد نوعاً من انعدام الثقة بهذه الشبكات ولذلك فإن اللجوء إلى تكنولوجيا التوقيع الإلكتروني يتم معه بعث الثقة ومستوى الأمن والخصوصية بالنسبة للمتعاملين على شبكة الإنترنت مما يساعد على التقليل من مظاهر الفساد الإداري.¹

كما يمكن الحفاظ على المعلومات بما فيها معلومات الحكومة الإلكترونية وسرية

من الإدارة وحمايتها من التزوير والتلاعب بها وافشائها

الرسائل المرئية المعلومات الإدارية أو الأعمال الإلكترونية من قبل الموظفين.

أو التعديل أو التحريف فيها سواء الأخرى.

مهما كانت قدرة معرفته الاطلاع على الرسائل يمكن عن طريق التوقيع الإلكتروني تحديد هوية المرسل والمستقبل الإلكتروني والتأكد من مصداقية الأشخاص والمعلومات والقرارات وأنها نفس المعلومات الأصلية، وأنه لم يتم العبث بها من قبل الأشخاص المحترفين أو الموظفين، وكذلك الحفاظ على سرية المعلومات وعدم تداولها.²

الفرع الثاني :

الإطار السياسي والتشريعي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

ورد في "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013" أن الدول المتطورة تسطر لنفسها سياسات عمومية استباقية لتطوير الاقتصاد الرقمي وهذا عن طريق دعم قوي لقطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال وذكرت هذه الوثيقة بضرورة وضع إستراتيجية واضحة ومنسجمة من شأنها تجسيد مجتمع معلومات حقيقي واقتصاد رقمي. للعلم، وضعت الإستراتيجية سنة 2008 و حددت مدة تنفيذها بخمس (5) سنوات.²

وفقاً للوثيقة المذكورة، فإن الاقتصاد الرقمي يستلزم ديناميكية ابتكاريه يغذيها البحث والتطوير، وتكون هذه الديناميكية أكثر نشاطاً و أكبر جدوى في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال. كما لاحظت الوثيقة أن هذه النشاطات تنفذ حصرياً في مؤسسات عمومية تابعة لوزارة فقط، في حين أن الجهاز التنظيمي الوطني يحث ويشجع كافة القطاعات العمومية والخاصة للاستثمار في هذا المجال. من جهة،

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 231.

² علاء فرج طاهر، مرجع سابق، ص 42

وأن نشاطات البحث العلمي والتطوير التكنولوجي وتكوين الكفاءات البشرية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال بقيت محدودة، من جهة أخرى.

يكنم الإطار السياسي والتشريعي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي أساسا في "إستراتيجية الجزائر الالكترونية"

رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في "إستراتيجية الجزائر الالكترونية" 2020¹

من حيث الإطار العام للإستراتيجية وأهدافها، تندرج "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية" ضمن الرؤية الرامية لبروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، من جهة. وتهدف هذه الإستراتيجية إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة وتسعى إلى تحسيس قدرات التعليم والبحث والابتكار وإنشاء كوكبات صناعية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ورفع جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر واستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، من جهة أخرى.

كما حددت الإستراتيجية خمس (5) مؤشرات تمكن من قياس التقدم المحرز في تشييد مجتمع المعلومات وتقييم وضعية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال. تتمثل هذه المؤشرات فيما يلي:

- مؤشر الجدي الرقمي،

- مؤشر النفاذ الرقمي،

-مؤشر التحضير الالكتروني،

-مؤشر نشر تكنولوجيات الإعلام والاتصال،

- "مؤشر التحضير فيما يتعلق بالحكومة الالكترونية.

أما من حيث المحتوى، حددت الإستراتيجية ثلاثة عشر (13) محورا رئيسيا وتم تحديد هدف رئيسي وأهداف خاصة لكل محور. تتضمن الأهداف الخاصة عددا من العمليات 1. من بينها محوران يهتمان هذه الدراسة وهما تطوير الكفاءات البشرية (أولا) وتدعيم البحث-التطوير والابتكار في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال (ثانيا).

إستراتيجية الجزائر الالكترونية، 2013"اللجنة الالكترونية، "الجزائر الالكترونية - ملخص" ديسمبر، 2008ص 6. موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ¹ www.mptic.dz.

تطوير الكفاءات البشرية

جاء في الوثيقة المذكورة أن الموارد البشرية الكفاءة تمثل أساس كل نظام اقتصادي، لاسيما عندما يتعلق الأمر بتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي يتطلب تطورها السريع قدرات استيعاب وتكيف عالية. فيما يخص القطاعات الوزارية والهيئات، لاحظت الوثيقة المذكورة عددا غير كاف في الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

يخص الهدف الرئيسي وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال (أولا). أما الهدف الخاص الأول، فإنه يهدف إلى دعم التكوين العالي للمهندسين وما يعادلهم والتكوين المهني للتقنيين السامين في المجال المذكور (ثانيا). في الأخير، خصص الهدف الخاص الثاني لتقنين تكنولوجيات الإعلام والاتصال لكافة الشرائح الاجتماعية (ثالثا).

أولا - الهدف الرئيسي - وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال

حسب الوثيقة المذكورة، تبقى المجهودات المبذولة من أجل تنمية الكفاءات في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال غير منظمة، وهذا مقارنة مع تحديد الحاجيات الدقيقة، وغير كافية بالنظر إلى الحاجيات الإضافية الهائلة الضرورية لتشييد مجتمع المعلومات.

كما يجب مرافقة تعزيز منشآت تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعميم التوصيل بهذه التكنولوجيات لتحقيق هدف رئيسي آخر يتمثل في وضع وتطبيق برنامج أولوي يتعلق بالتكوين العالي والمهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، إضافة إلى دعم كفاءات استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على كل المستويات.

ثانيا - الهدف الخاص 1 - دعم التكوين العالي للمهندسين وما يعادلهم والتكوين المهني للتقنيين السامين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال

لتحقيق هذا الهدف، سطرت الوثيقة المذكورة أربعة عمليات تتعلق بالتكوين العالي والتكوين المهني في مجال المعلوماتية والاتصالات، مع التأكيد على التأطير وإنشاء مؤسسة دولية للتكوين.

العملية 1 - إعادة تنظيم الالتحاق بالتكوين العالي في مجال المعلوماتية والاتصالات

يتعلق الأمر بتحديد إجراءات ومعايير توجيه جديدة للالتحاق بشعب تكنولوجيات الإعلام

والاتصال، لاسيما المعلوماتية والاتصالات في مؤسسات التعليم والتكوين العالين.

العملية 2 -دعم التأطير في شعب تكنولوجيايات الإعلام والاتصال

العملية 3 -إنشاء مؤسسة دولية للتكوين العالي في ميدان تكنولوجيايات الإعلام والاتصال

العملية 4 -تحديد المهن المتعلقة بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال وتكثيف التكوين المهني فيها بصفة ملموسة

ثالثا - الهدف الخاص 2 -تلقين تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لكافة الشرائح الاجتماعية

تضمن هذا الهدف أربعة (4) عمليات تخص تعميم التكوين في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لفائدة كل شرائح المجتمع، بصفة خاصة التلاميذ وطلبة التكوين المهني والأسر والموظفين والبرلمانيين.

العملية 5 -تعميم تلقين تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في منظومتي التربية والتكوين المهني

العملية 6 -تطوير نظام الكفاءات القاعدية لمجتمع المعلومات : الجواز المعلوماتي

العملية 7 -وضع برنامج تكوين لفائدة الأسر

العملية 8 -تدعيم كفاءات الموظفين والبرلمانيين في مجال الحوكمة الالكترونية

تدعيم البحث-التطوير والابتكار

حدد لمحور "تدعيم البحث-التطوير والابتكار" هدف رئيسي يكمن في تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع (أولا) وستة أهداف خاصة تتمثل في تنظيم البحث والتطوير في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال (ثانيا) وبرمجة البحث في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال (ثالثا) وتثمين نتائج البحث-التطوير في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال (رابعا) ودعم كفاءات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال (خامسا) وتنظيم نقل التكنولوجيا والمعرفة والمهارة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال (سادسا) وتطوير التعاون العلمي (سابعا) وأخيرا في تدعيم البنى التحتية للبحث في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال (ثامنا).

أولا - الهدف الرئيسي - تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع

جاء في الإستراتيجية أنه لا يمكن تصور اقتصاد قائم على المعرفة بدون نشاط مكثف في مجال البحث والتطوير، لهذا حددت هذه الأخيرة سبعة (7) أهداف خاصة بهذه النشاطات.

ثانيا - الهدف الخاص 1:تنظيم البحث والتطوير في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال

يتضمن هذا الهدف الخاص ثلاثة (3) عمليات تتعلق بالإطار المؤسسي للبحث العلمي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

العملية 1: إنشاء لجنة قطاعية دائمة بوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

العملية 2: إنشاء شبكة غير متجانسة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال (RNTIC)

تهدف شبكات البحث والابتكار في التكنولوجيا إلى تشجيع التفاعل بين البحث العلمي والقطاع الاقتصادي.

العملية 3: إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيا الإعلام والاتصال (CERTIC) كنقطة اتصال البحث-التطوير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتدعيم نشاطات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مركز تطوير التكنولوجيا المتقدمة CDTA ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) ومركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية CRSTDLA

ثالثا - الهدف الخاص 2: برمجة البحث في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

لهذا الهدف الخاص ثلاثة (3) عمليات تتعلق ببرمجة البحث وبالرصد التكنولوجي والاستراتيجي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

العملية 4: إعداد برنامج قطاعي للبحث والتطوير في مجال مجتمع المعلومات وبرامج وطنية للبحث في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

العملية 5: متابعة تفعيل وتنفيذ البرنامج القطاعي لمجتمع المعلومات.

العملية 6: تحديد نشاطات الرصد التكنولوجي والاستراتيجي.

رابعا - الهدف الخاص 3: تهمين نتائج البحث-التطوير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تنصب عمليتي هذا الهدف حول تهمين نتائج البحث في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

العملية 7: تشغيل الحظيرة المعلوماتية بسيدي عبد الله والحظائر التكنولوجية الجهوية بعنابة ووهران.

العملية 8: إعداد برنامج شراكة بين شبكات البحث والمحاضن.

خامسا - الهدف الخاص 4: دعم كفاءات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

يضم هذا الهدف الخاص خمسة عمليات تخص مصادر تمويل نشاطات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

وأعمال ترقيتها وتشجيعها

العملية 9: ضمان مصادر وإجارات تمويل فعالة ومرنة لفرق البحث.

العملية 10: تأسيس جائزة وطنية لمكافأة أحسن مشروع بحث في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
العملية 11: تنظيم دورات تكوين وتحسين المستوى للباحثين في الجزائر وفي الخارج.

العملية 12: تنظيم لقاءات دولية ووطنية (محاضرات، ندوات، مؤتمرات، ورشات...الخ).
العملية 13: تنظيم صالون سنوي للابتكار، يشكل في آن واحد فضاء للتبادل بين الخبراء وواجهة للاندماج في مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة، لتوعية جمهور أوسع وتحسيس الأجيال الصاعدة.

سادسا - الهدف الخاص 5: تنظيم نقل التكنولوجيا والمعرفة والمهارة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

فيما يخص الشركات العابرة للدول (TNC)، (ذكرت الإستراتيجية أن هذه الأخيرة تقوم بتدويل متزايد لنشاطات البحث والتطوير، بما في ذلك على مستوى البلدان النامية، وقد باشرت هذه الشركات، لأول مرة، بإنشاء هياكل للبحث خارج الدول المتطورة، وهي ليست موجهة فقط لتسهيل تكيفها مع الأسواق المحلية. في إطار هذا الهدف الخاص، سطرت أربعة (4) عمليات تهدف إلى نقل التكنولوجيا في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

العملية 14: اعتماد مسعى يحث الشركات العابرة للدول على الاستثمار في نشاط البحث في الجزائر.

العملية 15: إقرار إجراءات تحفيزية وتشجيعية للشركات المتعددة الجنسيات (Microsoft, Oracle, Cisco) والمتواجدة على مستوى السوق الوطنية، لحملها على الاستثمار في إقامة مراكز لنقل التكنولوجيا والابتكار (CTTI) بسيدي عبد الله.

العملية 16: تفعيل مسعى يحث الشركات العابرة للدول على الشروع في ترحيل النشاطات المتعلقة بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال نحو التراب الوطني.

العملية 17: تعجيل إنشاء مركز ابتكار في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال بهدف تنظيم تحويل ونقل المعرفة عن طريق تأهيل المهندسين والعلميين الجزائريين وتملك الخدمات والمعرفة.

سابعا - الهدف الخاص 6: تطوير التعاون العلمي

وفقا للإستراتيجية، يعتبر تفتح الباحثين الجزائريين على المجموعة الدولية أمرا أساسيا، كونه يسمح بنقل أسرع وأنجع للمعرفة والمهارة. تنصب العمليتين المقترحتين في هذا الهدف الخاص حول الشراكة العلمية الدولية في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

العملية 18: تشجيع الشراكات مع الجامعات ومراكز البحث الأجنبية.

العملية 19: إدماج شبكة RNTIC الوطنية مع الجامعات ومراكز البحث الأجنبية.

ثامنا - الهدف الخاص 7: تدعيم البنى التحتية للبحث في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال

تنصب عمليتي هذا الهدف حول الاستثمار العمومي في البحث والتطوير وتدعيم البنى التحتية ذات التدفق السريع لفائدة الجامعات ومراكز البحث. فيما يخص العملية الأخيرة وحسب الإستراتيجية، سيتم تنفيذ الأعمال المتعلقة بها بصفة أولوية.

العملية 20: تدعيم الاستثمار العمومي في البحث والتطوير في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

العملية 21: تدعيم البنية التحتية ذات التدفق السريع في الجامعات ومراكز البحث التي تنشط في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

تغطي هذه العمليات مجالات عديدة تخص قطاع التعليم العالي والبحث العلمي ولكن مع التطور السريع الذي تسجله تكنولوجيايات الإعلام والاتصال فإنه من الضروري تحيينها وتكييفها مع المعطيات الجديدة.

لرقمنة في تشريع قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

من الناحية القانونية، تركز كل الأعمال والإجراءات التي يقوم بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في مجال الرقمنة على أسس تشريعية. في هذا الصدد، يحكم قطاع التعليم العالي والبحث العلمي القانون التوجيهي لتعليم العالي لسنة (1999أولا) والقانون التوجيهي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي لسنة (2015ثانيا) اللذان يتضمنان أحكاما تتعلق برقمنة القطاع.

أول - الرقمنة في القانون التوجيهي لتعليم العالي

حسب المادة 3 من عرف القانون رقم 05-99 الممضى في 4 أبريل 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي 1 المعدل والمتمم بالقانون رقم 04-2000 الممضى في 6 ديسمبر سنة 22000 رقم والقانون -06 08 الممضى في 23 فبراير سنة " ،32008. يساهم المرفق العمومي للتعليم العالي بصفته أحد مكوّني المنظومة التربوية في:

- تنمية البحث العلمي والتكنولوجي واكتساب العلم وتطويره ونشره ونقل المعارف.
- رفع المستوى العلمي والثقافي والمهني للمواطن عن طريق نشر الثقافة والإعلام العلمي والتقني.
- كما "يساهم التعليم العالي في تطوير الثقافة ونشرها كما يساهم في نشر المعارف ونتائج البحث والإعلام العلمي والتقني"، وفقا للمادة 28 من نفس القانون.
- في هذا الصدد، يشكل الإعلام العلمي والتقني نشاطا مهما بالنسبة للتعليم العالي والبحث العلمي.

يرتكز هذا النشاط على تكنولوجيات الإعلام والاتصال، أي على الرقمنة.

ثانيا - الرقمنة في القانون التوجيهي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي

يحكم قطاع البحث العلمي والتطوير التكنولوجي القانون رقم 21-15 المؤرخ في 18 ربيع الأول 1437 الموافق 30 ديسمبر سنة 2015 والمتضمن القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي 4. تبرز مكانة الرقمنة من خلال بعض أحكام القانون.

من حيث هدف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي بصفة عامة، ورد في المادة 7 من القانون ما يلي :
 "يهدف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية والتكنولوجية للبلاد". حسب نفس المادة، "تتمثل الأهداف الأساسية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص بما يأتي:

- تطوير الأنظمة الوطنية للإعلام والاتصالات.

- تطوير مجتمع المعلومات

كما عرف القانون الرصد التكنولوجي كما يلي : "هو عملية تحيين مستمرة تهدف إلى تنظيم منهجي لجمع المعلومات الخاصة بالمكتسبات العلمية والتقنية ذات العلاقة بالمنتجات والإجراءات والطرق والأنظمة الخاصة بالمعلومات، بغية استخلاص فرص التنمية".

من جهة أخرى وحسب المادة 25 من القانون المذكور، تعمل الدولة على تشجيع إقامة شبكة وطنية للرصد التكنولوجي ونقل المعلومات العلمية والتقنية. تقوم بهذه المهمة الوزارة المكلفة بالبحث العلمي وهذا بمشاركة الدوائر الوزارية المعنية، كما تتخذ كل الترتيبات اللازمة للسماح للباحثين بالوصول إلى مصادر المعلومات العلمية والتقنية الدولية والحصول عليها، من جهة، وتشجيع التعاون ما بين القطاعات والتعاون الدولي في ميدان البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، من جهة أخرى، وهذا طبقا المادة 26 من القانون المذكور.

للإشارة، تكون في هذه الحالة الدولة ممثلة في الوزارة المكلفة بالبحث العلمي والوزارات المعنية كما أكد عليه قانون

خلاصة

من خلال كل ماسبق نستنتج ان المرفق العام الالكتروني يعتبر اسلوبا جديدا في اتاحة ونشر المعلومات بصورة تحقق سهولة التداول والبت والاسترجاع وكذلك موفرة للجهد والوقت مؤمنة الشمولية والدقة و من اجل تذليل الصعوبات و رفع العراقيل نورد جملة من التوصيات نراها مجدية في رفع التحدي منها :

- تطوير التشريعات والقوانين لمواكبة التعاملات الإلكترونية التي تفرضها البيئة الرقمية.
- نشر الثقافة المعلوماتية والإلكترونية والتوعية الشاملة في الأوساط المرفقية، وتوضيح الغايات من تبني مثل هذه المشاريع .
- توفير الأدلة والإرشادات التوضيحية اللازمة والكفيلة بشرح آليات التعامل مع التقنيات الحديثة.
- توفير البنية التحتية المادية والبرمجية الملائمة وضمان تحديثها باستمرار حتى تحدث الأثر المطلوب منها
- توفير مخصصات مالية كفيلة بتوفير البنية القاعدية اللازمة لتطبيق مشاريع الرقمنة، والبحث عن مصادر للتمويل الذاتي.
- تقوية الربط بالشبكة العالمية والاستفادة من كافة إمكانياتها المتاحة.
- توحيد المعايير والبرمجيات المطبقة لتسهيل عمليات التشابك فيما بعد.
- التقليل من مقاومة الموظفين لتطبيق مشاريع الرقمنة، من خلال إقامة الندوات والمحاضرات لتعليم مفاهيم الرقمنة وتقبل التغيير نحوها وتقليل تخوفهم اتجاهها.
- وضع برامج تدريبية تعمل على رفع كفاءة الموظفين وتأهيلهم على النحو المناسب في مجال التعامل مع أجهزة الحاسب، ومختلف الأجهزة اللازمة للقيام بمشروع رقمي .
- تشجيع العاملين على استخدام تطبيقات الرقمنة ومنح المتميزين في استخدامها الحوافز المادية والمعنوية التي تشجعهم على إتقان عملهم.

خاتمة

نخلص من هذه الدراسة أن عديد الدول سارعت لتطوير مؤسساتها تزامنا مع متطلبات العصر المعلوماتي، حتى تتمكن من تقديم وظائفها المختلفة بدقة وجودة عالية، فراهنت الجزائر على عدة تحديات لتحسين الخدمات العمومية خاصة في الجماعات المحلية التي اتسمت بمظاهر بيروقراطية وتأخر إجراءات الحصول على الخدمات، ومع الولوج للثورة المعلوماتية تحتم على كل الدول أن تعيد هيكلة المؤسسات بما يتلائم مع متطلبات الثورة الرقمية والتقنية، وما يساعد على تفعيل أداء العنصر البشري بإختصار الجهد والوقت، وذلك بفضل العمل الرقمي وقيام معظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي، واستنادا لهذا التحول الهائل رسمت الحكومة الجزائرية عدة خطط وسياسات لمواكبة الرقمنة والإستفادة من النماذج الريادية الناجحة في المجال التكنو - إداري، حيث أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية مشروع المواطن الإلكتروني، الذي يختصر أرشيف كل فرد في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، ويمكنه من إستخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام رقمي يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة زمنية قصيرة، وهذا ما يخفف من معانات المواطن الجزائري أثناء إستخراجه للوثائق الإدارية رغم كل الخطط التي وضعتها الدولة الجزائرية في سبيل تحسين الخدمة العمومية وإنتهاج إستراتيجيات رقمية إلا أن الفجوة الرقمية تبقى واضحة لذلك أصبح تفعيل الرقمنة في الجماعات المحلية ضروريا، وذلك قصد تحسين الخدمة العمومية المقدمة للأفراد خاصة وأن تفعيل الرقمنة في الجماعات المحلية يبقى رهانا حقيقيا في سبيل ترقية الجزائر إلى مصاف الدول المتطورة القادرة على تقديم خدمات أفضل للمواطنين والتواصل المباشر معهم وتفعيل مشاركتهم، كما تعد مسألة الرقمنة ضمن أولوية المؤسسات العمومية إلا أن هناك فجوة بين الطموح والواقع لتنشيط إسهاماتها في تحسين الخدمات التي تعاني عدة مشاكل حالت دون تحقيق الأهداف المرسومة، ويعد الإرتقاء بالإدارة العمومية وتقريبها من المواطن إحدى التحديات التي تواجه الجزائر، خاصة مع ظهور الفكر الإداري الرقمي، الذي يعتبر إحدى الأولويات لتمكين الجماعات المحلية من رفع كفاءة الفرد والاستفادة من التكنولوجيات الحديثة للإتصال، والتي تعتبر نمط جديد يركز أساسا على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمة العمومية وجعلها قائمة على الرقمنة والحوسبة بالإنترنت والتي فرضت ضرورة التحول الرقمي نحو إدارة عصرية تقدم خدمات سريعة بإتقان وتفاعل آني وبأعلى كفاءة.

إنطلاقا من النماذج الناجحة العالمية في مجال الرقمنة والتي حققت نتائج فعالة في مجال تحسين الخدمة في المؤسسات العمومية، حاولت الجزائر رقمنة الجماعات المحلية لكن كانت وتيرة تبني سياسات الإصلاح الرقمي متباطئة، وعرفت عدة تحديات خاصة وأن الدول المجاورة كانت سباقة في ذلك وحققت نسب عالية من النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات العمومية بما يتلائم مع تطلعات المواطن.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية:

• قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل لكل القطاعات في الجزائر.

على الجزائر أن تنتهج التحول الرقمي ضمن مؤسساتها لأن التكامل بين إرساء دعائم الرقمنة يساهم في تأسيس ثقافة رقمية قوية ورؤية إستراتيجية شاملة، وهذا يجعل الجماعات المحلية تحقق خدمات أكثر وضوحا وجودة.

نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على إنجاز المشروع بمرونة، والتأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة. أولوية بناء إستراتيجية رقمية وإجراء تحول في طريقة تقديم الخدمات بما يتلائم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة.

من خلال الدراسة والتمحيص تبين أنه لتبني الرقمنة في الجزائر من ضرورة التكامل بين ثلاثة جوانب مهمة تتمثل في: التكنولوجيا وتطوير فكر المواطن والضوابط القانونية للتعامل الرقمي. ضرورة تحسين الكفاءة في الأداء الوظيفي.

تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية والرقابة وإتخاذ القرارات.

الرقمنة تساهم في تقليص المسافات والزمن وتطوير مستوى الخدمة العمومية، معالجة البيروقراطية والفساد الإداري، وسعت الجزائر لتحديث الممارسة الإدارة ورقمنتها عن طريق تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال وتطبيقها على الهياكل الادارية العمومية وتنسيقها وربطها مع المواطن وفق نظام شبكي فعال لأن أولوية إعتقاد الرقمنة يتطلب موارد ماليا ضخمة يرافق ذلك تأطير للكوادر البشرية اللازمة لذلك.

تتيح الرقمنة فرصة تطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة بما يمنع التناقض بينها ويحقق إستكمال متطلبات أداء عالي الجودة والكفاءة، كما أن الجزائر على غرار كل دول العالم تسعى لإرساء نظام لا مركزي للجماعات المحلية عن طريق تفعيل الرقمنة والتي تجلت من خلال منح الجماعات المحلية كل الوسائل التي تمكنها من القيام بمهامها، خاصة وأنها مؤسسات أكثر تشعبا وتداخلا من حيث التنظيم، التمويل والتسيير وكونها مجالا لتفاعل عدة قطاعات وأجهزة إدارية وهيئات منتخبة مما يفقدها في بعض الأحيان للتنسيق والتجانس وهذا على حساب مصلحة المواطن، لأن مختلف التحولات التي عرفها التنظيم الإداري والنظام القانوني للجماعات المحلية في الجزائر جاءت مساندة للمتطلبات المتجددة لتلبية حاجات المواطنين وتحسين الخدمة العمومية.

وأولوية تطوير التعامل بين الجهة الإدارية وجمهور المتعاملين معها، وتتضمن كذلك تطوير أنماط التعامل والعلاقات بين أجزاء المنظمة ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية، وبين المؤسسا والجهات الإدارية من ناحية أخرى لأن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الأكثر تطورا ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الحديثة ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

. كما توجد عدة تحديات ترتبط بإنتهاك الخصوصية وأمن المعلومات التي تعد مأزقاَ أمام إستيعاب المؤسسات " للرقمنة "، خاص مع إنتشار تقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة عند مصدر البيانات وتعد مسألة الأمن والخصوصية من الإشكاليات التي يجب على الجزائر أخذها بعين الإعتبار لأن هذه التقنيات الرقمية مبنية على مبدأ الإفتتاح والمشاركة في البيانات عبر الإنترنت والشبكات الاجتماعية والهواتف والأقمار الإصطناعية.

. وتهدف الجماعات المحلية في الجزائر لتفعيل البنية الرقمية وتجاوز عدة تحديات في ظل البيئة الاتصالية الحديثة التي تتميز بالتفاعلية والأنية، خاصة وأن عدة دول من العالم سايرت التحول الرقمي، والجزائر على غرار عديد الدول تعمل ضمن الإمكانيات المتاحة والمتوفرة لترقية المرفق العام وتحسين الخدمات وهذا ما جعلها تنمي دور الجماعات المحلية كوسيط محوري لتطبيق السياسات وفي حدود اختصاصاتها محليا، ويبقى العامل التقني رهانا حقيقيا أثناء تجسيدها للخطط والسياسات على أرض الواقع، فعند تأهيل الكوادر البشرية يتطلب ذلك أغلفة مالية ضخمة ب تغطيتها، كذلك غياب الخبرة الكفيلة بتعزيز أداء المؤسسات العمومية وإيصالها بقاعدة رقمية فاعلة تربط جميع المجالات يعد من الأولويات، حتى وإن كانت المبادرات الأولية عبارة عن إستخراج في يصعب

بعض الوثائق البيومترية من قاعدة بيانات إلكترونية، إلا أن الرقمنة أثناء الإنجاز الفعلي هي أعمق من ذلك بكثير.

الإنتقال نحو رقمنة الجماعات المحلية ليس عملية سهلة بل شاقة تعتمد على أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة تستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط وينبغي أن تتصف القيادات الإدارية العليا بالصبر، وتوفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات والإمكانيات المتاحة.

تتطلب الإدارة الرقمية كفاءات ومهارات متخصصة، فضلا عن حاجتها إلى خبرة وظيفية، لأن التكنولوجيا الناشئة تساعد على مرونة وفعالية الإستراتيجية الرقمية وكذلك تساهم في تطوير الخدمات وتحقيق الجودة العالية لتقليل التكاليف. - تأهيل رأس المال البشري مهم جدا في العصر الرقمي ومن الرهانات المهمة لأن

مرونة الإستراتيجية الرقمية تتكون من خلال رأس المال البشري الذي يتصف بالأهمية في المنظمات والذي يمتلك الخبرة والكفاءة، وذلك من خلال الالتزام بالتطبيقات والمهارات الضرورية مطلوبة من أجل مواكبة التغيرات التي تحتاجها الجماعات المحلية خاصة في المجال الرقمي. • تطوير الأفكار الإبداعية في المجال الرقمي من خلال إعداد البرامج التي تدعم أصحاب الأفكار الإبداعية العلمية والتكنولوجية، و الاستفادة من نتائج البحوث العلمية الميدانية في مجال الرقمنة خاصة التي تهتم بتحسين علاقة المواطن بالادارة.

التوصيات والإقتراحات

ولمواجهة هذا التحدي نقدم مجموعة من التوصيات والإقتراحات منها:

ضرورة حل مشكلة الجانب التقني الذي تحتاجه المؤسسات العمومية الجزائرية والذي يبقى عائقا أمام تحقيق السياسات المقترحة خاصة وأن هذا الجانب يحتاج أغلفة مالية ضخمة، وتهيئة وتطوير البنية الأساسية في الإدارة من خلال التحديث المستمر والدائم لنظم الإتصالات الفعالة لنقل المعلومات والبيانات بين المؤسسات العمومية وإتاحة المعلومة للمواطن. تأطير الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتلاءم مع عمليات الرقمنة، وتمكينهم من العمليات الإدارية واستخدام أنظمة إلكترونية داخل الإدارة المحلية عبر كامل التراب الوطني. الإستحداث المستعجل لبنية قاعدية رقمية قوية واسعة ومتكاملة بين جميع القطاعات.

الإفتتاح على الاقتصاد الجديد مع ضرورة الإستثمار في العنصر البشري عن طريق إستغلال الرأسمال الفكري.

. عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات بإدخال التكنولوجيات الجديدة وربطها بالرقمنة بشتا مكثف. التعجيل في استخدام التكنولوجيا وإنفاق ميزانيتها الضخمة على تطوير الإدارة الرقمية في الجزائر. ضرورة إستخدام الرقمنة لتحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية، بإعتبارها تحولا أساسيا في أساليب تنظيمها وعملها مما يجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب أو في هذا السياق تم وضع مخططا لتحقيق الأهداف عبارة عن إستراتيجية واضحة ومتكاملة.

. نشر التطبيقات الإلكترونية الأكثر أمانا أمام عمليات القرصنة والتشويش، ويجب على الجماعات المحلية المحافظة على سرية المعلومات الشخصية.

وضع نظم معلوماتية مندمجة وتطوير الخدمات المقدمة للمواطن، مع تشجيع إستيعاب الخدمات الرقمية ومتابعة عملية تلقينها لجميع الفئات الإجتماعية.

تدريب القوى العاملة التقنية، وهذا يعتبر عنصر مهم من أجل التحول الرقمي في الجماعات

المحلية. تعميق الوعي لدى المواطن بأهمية الرقمنة من خلال تنظيم أيام دراسية، ندوات محاضرات، والتعريف بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها.

إعادة بناء الهياكل التنظيمية وتعديل الإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الرقمنة.

إيجاد حلول للمعوقات التقنية خاصة نظام الأمن المعلوماتي.

تدريب الموظفين وتأطير الموارد البشرية تماشياً مع التطورات التقنية، ورفع الكفاءة وجودة الأداء.

تنظيم الإطار القانوني اللازم لتبني الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية.

وضع رؤية مستقبلية إستراتيجية وواقعية يشمل كل مناطق الوطن وتبني خطة تسيير وفقها كل القطاعات باختلاف مجال تخصصها كشكل من أشكال التواصل الجديدة التي تفرضها البيئة

التكنوتواصلية، وتجسيد السياسة المستحدثة في الاتصال العمومي بالجزائر لفائدة المواطن. المؤسسات العمومية مادياً بأغلفة مالية، وتخصيص ميزانية لتصميم وتطوير برمجيات دعم وتطبيقات الحاسب الآلي داخل كل منظمة.

الحرص على وضع برنامج أمن معلوماتي قوي لمختلف الخدمات الذكية ضد التهديدات والتنبؤ بالمخاطر مسبقاً.

المقترحات

الإستفادة من النماذج الدولية الرائدة مثل نموذج الإماراتي للحكومة الذكية رؤية 2021 التي تسعى لتفعيل مركز الإبداع الرقمي CODI كمنصة للابتكار الرقمي وتعزيز مستقبل التحول الذكي وذلك بالتنسيق مع منظمات عالمية رائدة وخبراء في التقنية وربطهم بمؤسسات الدولة التي تعمل على تحقيق أهداف الحكومة الذكية، ويتم تحديث المركز باستمرار ليوكب الابتكارات ووسائل التكنولوجيا الحديثة.

التطبيق المستعجل لمشروع الرابط الحكومي للخدمات (GSB) مثل النموذج الإماراتي وتطبيقه في الجزائر وتفعيله بين الوزارات المختلفة والمؤسسات المحلية وفق أعلى معايير الأمن والسلامة الرقمية، وتبادل البيانات بإنسيابية بين أنظمة تلك الجهات بما يخدم حاجة المواطن في الحصول على خدمات الحكومة من دون الإضطرار للانتقال من مؤسسة عمومية إلى أخرى. إعداد إستراتيجية لدعم البيانات الضخمة، إنطلاقاً من نجاحها في الدول الأخرى وأخذها كتجربة رائدة، بإعتبار أن هذه الإستراتيجية تغطي جوانب متعلقة بجمع

ومشاركة البيانات لتعزيز كفاءة الخدمات العمومية، والاستفادة من البيانات الذكية متعددة المصادر وتحليلها، ووضع حلول وسياسات لتحقيق الأهداف من الرقمنة بسرعة.

دعم البحوث العلمية والكوادر الجزائرية من خلال تمويل الدولة لمشاريعهم البحثية في مجال الإستخدام الرقمي، والتأسيس لأرضية رقمية تربط كل الوزارات واستعمال تقنية الإمضاء الإلكتروني التي تمكن من تسريع إنتقال المعلومات وتمكين الفرد من الإستفادة من الخدمات بشكل فوري ودون تأخير.

اقتراح وتصميم نماذج رقمية وتكييفها مع إمكانيات الجزائر . اقتراح وتصميم برامج تعليمية حول الرقمنة وتحديات النهوض بالخدمة العمومية وتعزيزها لدى عينات مختلفة. لمحاربة الأمية الرقمية وتدارك تلك الفجوة العميقة .

القيام بدراسة مقارنة لبعض المفاهيم كالتحول الرقمي، الرقمنة وغيرها من المفاهيم المتقاربة

وتخصيص دراسات كيفية وكمية تعنى بمثل هذه الدراسات وفي تخصص الإعلام والاتصال

قائمة المصادر و المراجع

المراجع باللغة العربية:

1 - الكتب

- احمد الكبيسي، تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية ، العربية 300 ، العدد 29 ، 2008 .
- احمد فرج احمد، الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها المملكة المتحدة: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4 ، 2009.
- أبو بكر محمد الهوش المنظمات الرقمية في العالم العربي الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة 2009.
- أسماء حسين حافظ تكنولوجيا الإتصال والاعلام في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2008.
- أحمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث - للمعلومات الصناعية والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003 . الطيب بلعيز ، إصلاح العدالة في الجزائر (الإنجاز والتحدي)، دار القصة للنشر ، الجزائر، 2008.
- بوشير محند أمقران ، النظام القضائي الجزائري ديوان المطبوعات الجامعية ، لجزائر 2003.
- سعد غالب ياسين الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية الرياض، مركز البحوث، 2005.
- سعيد يقطين ، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي ، بيروت: مركز الثقافي العربي ، ط1، 2005.
- عمار بوحوش نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006.
- عبد الفتاح ، بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية ، الكتاب الأول النظام القانوني للحكومة الالكترونية ، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2003 ، ص 124 ،
- نقلا عن علي ، محمد شمو ، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي والانترنت ، الشركة الدولية للابحاث والنشر جدة بدون تاريخ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، الطبعة الثالثة 2013

- عبد الستار ، العلي ، وآخرون ، المدخل إلى إدارة المعرفة ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2006.
- محمد محمود الطعمانة ، طارق شريف العلوش الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- نجلاء احمد يس ، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ، القاهرة ، العربي للنشر والتوزيع ، 2013. 11
- ب - الرسائل والمذكرات الجامعية

1 - رسائل الدكتوراه

- بوخنوفة عبد الوهاب، المدرسة، والتلميذ المعلم، وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة دكتوراه قسم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 2007.
- 2- مذكرات الماجستير

- سالم ، باشيوة الرقمنة، في المكتبات الجامعية الجزائرية ، مذكرة ماجستير) ، قسم علم المكتبات والتوثيق ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر سهيلة مهري ، المكتبة الرقمية في الجزائر (دراسة للواقع وتطلعات المستقبل)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة ، 2005 2008.
- سعيد بن معلا العمري المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية والأمنية، السعودية، 2003.

- عبد الرحمن ، سعد القرني ، تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007.

- صلاح ، مصطفى قاسم التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية (دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الامارات العربية المتحدة) ، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، قسم العلوم الإدارية ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية . الرياض ، 2003.

ج - المقالات

- احمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.

أحمد درويش الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة، ع 08 مصر، مارس 2007.

، فيفري

- مريم خالص حسين الحكومة الالكترونية مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية وزارة المالية، العراق، 2013.

د - القوانين

قانون رقم 08/09 المؤرخ في 25 فبراير 2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجريدة الرسمية ، العدد 21، الصادرة في 17 ربيع الثاني 1429 هـ الموافق لـ 23 أبريل 2008م.

- القانون العضوي رقم 98/01 المؤرخ في 30 ماي 1998 المتعلق بإختصاصات مجلس الدولة وتنظيمه وعمله الجريدة الرسمية ، العدد 37 ، الصادرة في 206 صفر 1419 هـ الموافق لـ 01 جوان 1988م.

القانون رقم 98/02 المؤرخ في 30 ماي 1998 المتعلق بالمحاكم الإدارية (الجريدة

الرسمية ، العدد 37 الصادرة في 06 صفر 1419 هـ الموافق لـ 01 جوان 1988م). القانون العضوي رقم 98/03 المؤرخ في 03 جوان 1998 المتعلق بإختصاصات محكمة التنازع وتنظيمها وعملها الجريدة الرسمية ، العدد 39 الصادرة في 12 صفر 1419 هـ الموافق لـ 07 جويلية 1998م.

قانون رقم 03/2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1421 الموافق لـ 05 غشت عام 2000 ، ج ر ، ع 48 بتاريخ 08 جمادى الأولى 1421 هـ الموافق لـ 06 غشت 2000.

- القانون العضوي رقم 05/11 المؤرخ في 17 جويلية 2005 المتعلق بالتنظيم القضائي، الجريدة الرسمية ، العدد 51 الصادرة في 13 جمادى الثانية 1426 هـ الموافق لـ 20 جويلية -2005

قانون رقم 15/03 ، المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لـ 01 فبراير سنة 2015 المتعلق بعصرنة العدالة ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 06 ، الصادرة بتاريخ الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لـ 10 فبراير 2015. قانون رقم 15/04 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 01 فبراير 2015 ج ر ، ع 60 المؤرخة في 10 ربيع الثاني 1436 هـ الموافق لـ 10 فيفري 2015 .

قانون ، رقم 16/03 ، المؤرخ في 14 رمضان عام 1437 الموافق لـ 19 يونيو سنة 2016 ، المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد ، 37 الصادرة بتاريخ الأربعاء 17 رمضان عام 1437 الموافق لـ 22 يونيو سنة 2016.

- المواقع الإلكترونية

- علي ، السيد الباز ، الحكومة الالكترونية والإدارة المحلية ، الإدارة المحلية الإلكترونية العربية ، متاح في www.arablawinfo.com يوم 19/03/2020 على الساعة 17:45 - حسن باكير، علي ، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية مجلة آريا حول الخليج ، الإمارات العربية المتحدة ، العدد 23 مركز الخليج للأبحاث، 2006 ، متاح في

[http// alibakeer.maktooblog.com/85589%D8](http://alibakeer.maktooblog.com/85589%D8) _يوم 16/04/2020 على الساعة

الإدارة الإلكترونية" ، الحوار المتمدن ، العدد 1418 ، متاح في عبد الرحمن ، تيشوري : = [http// www. Ahewar .org/ debat/ show.art.asp? aid](http://www.Ahewar.org/debat/show.art.asp?aid) يوم 29/05/2020 على الساعة 11:02.

- عبد الحكيم عكا، مركز شخصنة شريحة الإمضاء الإلكتروني (وضع النظام التقني لشخصنة متاح على الموقع www.mjjustice.dz يوم 30/03/2020 على الساعة الشرائح). 21:02.

6- وزارة العدل التنظيم القضائي في الجزائر ، متاح في الموقع

https://arabic.mjjustice.dz/?p=organ_judic_ar يوم 17/03/2020 على الساعة 15:16.

- محاضرة عصرنة قطاع العدالة ، في الموقع:

<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=> 05/04/2020 على الساعة 20:09

- وزارة العدل، المديرية العامة لعصرنة العدالة ، في الموقع

<https://arabic.mjjustice.dz/?p=organisation#dgmj> يوم 29/05/2020 على الساعة

11:02

م - المراجع باللغة الأجنبية

Abdelhakim akka, consolidation de la reforme de la justice par l'intégration des TIC, 11, disponible sur le site www.mjjustice.dz

Murru, MariaElena, E- government: from real to virtual. Brussels, 11 April - 2003, p 25

Naffa, khaldoun , "Jordan e – government programme", Jordan e – government –
initiative, Jordan, septembre 2005

Zhiyuan Fang, E–government in digital, concept, practice, PARIS 2002–

الفهرس

	إهداء
06	مقدم
13	الفصل الأول
13	المبحث الأول: مفهوم رقمنة الإدارة العمومية
15	المطلب الأول: أساسيات الرقمنة
15	الفرع الأول دوافع التحول نحو إدارة إلكترونية
15	تعريف الرقمنة
15	الرقمنة: لغة:
16	I اصطلاحا
17	-شبكة الاتصال:
17	الإنترنت: internet:-
17	المنصة الأرضية:
17	نشأة الرقمنة
18	دوافع التحول الرقمي.
21	العوامل المساعدة في إنتشار التحول الرقمي
21	العوامل الاقتصادية
22	العوامل الإدارية والتنظيمية
22	عوامل البنية التحتية
22	عوامل متعلقة بطبيعة السوق العربية:
22	العوامل الثقافية
23	الفرع الثاني: متطلبات تطبيق مشروع رقمنة الإدارة العمومية
23	وسائل الرقمنة في تحسين الأداء الإداري
23	أجهزة الحاسوب ولواحقها :
23	الشبكات
23	البرمجيات قواعد البيانات
23	البرمجيات
24	قواعد البيانات Database

24	المطلب الثاني: نتائج تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية
25	الفرع الأول مراحل تجسيد مشروع الرقمنة و العراقيل التي واجهته
25	المرحلة الأولى
25	المرحلة الثانية
25	المرحلة الثالثة
25	المرحلة الرابعة
25	المرحلة الخامسة
26	برنامج تطوير التشريعات
27	برنامج تطوير البنية المالية
27	برنامج التطوير الإداري التنفيذي
28	برنامج التطوير الفني
28	برامج تنمية الإطارات البشرية
28	برنامج الإعلام و التوعية
28	المعوقات التنظيمية والتشريعية
29	المعوقات التقنية
29	المعوقات البشرية
29	معوقات مالية
30	المعوقات التكنولوجية
30	المعوقات القانونية والأخلاقية
30	معوقات السياسية
31	الفرع الثاني آثار تجسيد مشروع الرقمنة
31	أولاً: الفوائد الاقتصادية
32	ثانياً: الفوائد الادارية
32	ثالثاً: الفوائد الاجتماعية
33	المبحث الثاني الرقمنة كآلية لتحقيق جودة وكفاءة الخدمة العمومية
33	المطلب الأول مفهوم الخدمة العمومية ومعايير جودتها
33	الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية
34	1 - مفهوم الخدمة العمومية كعملية
34	2 - مفهوم الخدمة العمومية كنظام

35	الفرع الثاني: معايير جودة الخدمة العمومية
36	السرعة في أداء الخدمة العمومية
36	سهولة الاستفادة من الخدمة العمومية
37	شفافية الخدمة العمومية
38	المطلب الثاني: تأثير الرقمنة على كفاءة الإدارة العامة
38	الفرع الأول: مخططات التحول الإلكتروني للإدارة العامة في الجزائر
42	الفرع الثاني: اسهامات الإدارة الالكترونية في رفع كفاءة الجهاز الإداري
42	أولاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمومية
46	ثانياً بالنسبة على المستوى المحلي للمؤسسات بلدية تاشته نموذجاً
47	ثالثاً على المستوى الوطني
48	خلاصة
49	الفصل الثاني
50	المبحث الأول مظاهر دخول الرقمنة إلى قطاع الوظيفة العمومية في الجزائر
50	المطلب الأول: الأساس القانوني لرقمنة القطاع
50	الفرع الأول: الأحكام التشريعية و التنظيمية لرقمنة القطاع
53	الفرع الثاني: الآليات القانونية لرقمنة القطاع
54	المرسوم رقم 88-131
55	المرسوم الرئاسي رقم 16 - 03
56	المرسوم التنفيذي رقم 14-193
57	التعليمية الوزارية رقم 1599-2011
57	التعليمية الوزارية رقم 1435 - 2014
57	التعليمية الوزارية رقم 2393-2015
58	المطلب الثاني: الإصلاح الإداري كآلية لتعزيز الخدمة العمومية في الجزائر
59	الفرع الأول مفهوم الإصلاح الإداري
60	الفرع الثاني : أهداف تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجزائرية:
62	المطلب الثاني : معوقات تطبيق مشاريع رقمنة القطاع
62	الفرع الأول : معوقات تطبيق مشاريع المرافق العامة في الجزائر
62	أولاً : المعوقات التنظيمية والتشريعية

63	ثانيا : المعوقات البشرية
64	الفرع الثاني : معوقات مالية
65	المبحث الثاني مدى مساهمة الرقمنة في إضفاء المشروعية في قطاع الوظيفة العامة بالجزائر
65	المطلب الأول تأثير الرقمنة على تحسين أداء القطاع
65	الفرع الأول جودة الخدمة العمومية
65	أولا: تأثير تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية
66	ثانيا: أثر تطبيق الرقمنة الإدارية على مشكل البيروقراطية
66	ثالثا: أثر تطبيق الرقمنة الإدارية من حيث ترشيد الخدمة العمومية
67	رابعا: أثر تطبيق الرقمنة من حيث فعالية منظومة الخدمة العمومية
67	خامسا: أثر الرقمنة على مبدأ سيرورة وديمومة الخدمة العمومية
68	الفرع الثاني : حسن تسيير و تنظيم المرافق العمومية
68	أولا : التسيير المباشر للمرفق العام من قبل الدولة.
68	ثانيا : التسيير المباشر للمرفق العام من قبل الجماعات المحلية.
70	المطلب الثاني : تأثير الرقمنة على المشروعية و الشفافية في القطاع
70	الفرع الأول : مساهمة الرقمنة في مكافحة الفساد في القطاع
71	الفرع الثاني : الإطار السياسي والتشريعي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي
79	خلاصة
80	خاتمة
87	قائمة المصادر و المراجع

