

المركز الجامعي صالحى أحمد بالنعامة



معهد الحقوق
قسم القانون العام

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري

الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمة المرفق العام

تحت إشراف
د. بوعزة أمينة

إعداد الطلبة
• عبد الكريم سعاد
• بن علال عبد الرحمن

لجنة المناقشة

رئيسا
مشرفا ومقررا
مناقشا

(أستاذة محاضرة)
(أستاذة مساعدة)
(أستاذة مساعدة)

- د.أ لعيفاوي صبرينة
- د بوعزة أمينة
- د قاضي أمينة

السنة الجامعية: 2023 م / 2024 م

المركز الجامعي صالحى أحمد بالنعامة



معهد الحقوق

النعامة في: 23/ 05/ 2024

قسم القانون... القانون العام

إذن بالطبع خاص بمذكرة الماستر-تحرر على دعامة CD-DVD

أنا الموقع أدناه الأستاذ:
تخصص:
الرتبة العلمية:
أرخص للطالبين

1.....
2.....
تخصص:

تحرير المذكرة الموسومة ب.....
المرفق العام

لحساب السنة الجامعية:

توقيع الأستاذ المشرف

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله حتى يبتلع الحمد منتهاه
والصلاة والسلام على سيدنا رسول الله
الشكر الجزيل للوالدة حفظها الله و أدامها فوق رأسي
ورزقني برها ثم الشكر الجزيل لكل العائلة الكريمة دون
استثناء وخاصة الأبناء طارق معتصم بالله هارون عماد
سيف الدين شيخ يوسف حفصة رتاج صفاء ، أما ثمرة
الجهد هذا و من انتفع به من بعدي فيجعله الله في ميراث
حسنات رفيق الدرب و سند الظهر و الأخ الذي لم تلده
أمي مصطفى عليه سحائب رحمة الله و جعل الفردوس داره
و مثواه و رزقني الصبر و السلوان على فراقه حتى ألقاه و
إلى الرجل الأول في حياتي جدي رحمه الله جدي حفظها
الله و أطال عمرها و إلى كل الزملاء الذين جمعني بهم
الدراسة الإخوة خثرائي محمد بن خيرة ابراهيم خلوفي عبد
الجبار حفظهم الله وفقهم و جزاهم عني خير الجزاء

عبد الكريم سعاد

إهداء

الحمد لله مسبح النعم ، الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله لقد جاءت رسول ربنا بالحق اللهم صل على سيدنا محمد طب القلوب ودوائها و عافية الأبدان و شفائها ونور الأبصار و ضيائها وقوت الأرواح و غذائها و على آله وصحبه و سلم اللهم أرحم أبي رحمة الأبرار و أدخله جنة الأخيار إلى أمي التي أنجبتني و ربتي و سهرت على راحتي إلى التي ضحت من أجلي و آمنت بي أدعو المولى أن يبارك فيك و يثيبك أجر ما تعبت و سهرت و أن يقدرني لأرد ما صنعت من أجلي إلى الغيوم التي نستظل بها و سر النجاح و الثقة إخوتي وأخواتي زوجتي العزيزة بناتي و فلذات كبدي صفاء سارة سندس أسرة المركز الجامعي عامة وخاصة معهد الحقوق بالنعامة أساتذتي و أهل الفضل الذين غمروني بالتقدير النصيحة الأصدقاء و الأصحاب زملاء الدراسة و العمل إلى كل من نسيه القلم و حفظه القلب

بن علال عبد الرحمن

تشكرات

الحمد لله عزو جل الذي وفقنا لإتمام هذا البحث الذي

ألهمنا فيه الصحة و العافية فالحمد لله حمدا كثيرا

نتقدم بالشكر إلى لجنة المناقشة على قبولها مناقشة

مذكرتنا

و لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى من شرفتنا

بإشرافها على مذكرة بحثنا

الأستاذة القديرة المحترمة الدكتورة " بوعزة أمينة "

و الشكر موصول إلى كل من مدنا يد العون من قريب أو

بعيد في عملية إتمام البحث بالمراجع و التوجيهات

المقدمة

مقدمة

يواجه العمل الإداري تطورات و تغييرات كثيرة خاصة ما عرف منها بالانفجار المعرفي و ثورة المعلوماتية و الاتصالات و ماله من أثر كبير في حياة الأفراد و الجماعات سواء كانت مؤسسات عمومية أو خاصة مما جعل الدولة تواجه صعوبات كثيرة في مواكبة هذا التطور، الأمر الذي فرض عليها واقعا جديدا لا بد من الالتحاق بركبه لتحسين خدمات مرافقها العامة و تطوير إداراتها ، لأن المعرفة و التكنولوجيا أصبحت مورد أساسي يفوق باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية و هذا ما ينعكس على الادارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة و تخدم المواطنين ، وهذا من خلال تبني عدة مشاريع من شأنها إدخال هذه التكنولوجيا في الإدارة مفادها إعادة النظر في الأساليب التقليدية التي كانت تدار بها والتي تميزت بسوء التسيير وضعف الخدمات المقدمة التي لم تكن تلبي الاحتياجات و الرغبات المتطورة لأفراد المجتمع ، والعمل على عصرنه الجهاز الإداري من أجل تحسين عملية إنجاز الوظائف ، بالإضافة إلى تقديم خدمات إلكترونية تتميز بالكفاءة و الفعالية.

ومع تعاظم دور الدولة و زيادة احتياجات الأفراد أضحي هذا التمكين مطلبا حتميا لا خيارا رفاهيا ، فمؤشر التحول الرقمي للإدارة لم يعد قاصرا على تسييرها الداخلي للمنظمة وعملياتها الإدارية بل تعدى ذلك ليشمل قدراتها على تقديم الخدمات الإلكترونية على مستوى تقدم رأس المال البشري و قدرته على التفاعل بشكل سلس مع التكنولوجيا الرقمية من خلال المهارات الرقمية.

و تعد الجزائر من ضمن دول العالم التي تسعى جاهدة إلى إرساء مجتمع يعتمد على المعلومات والتكنولوجيا من خلال عصرنه قطاعاتها و إداراتها ، حيث أخذت هذه الأخيرة حصة الأسد من ذلك الاهتمام نظرا لتراكمات العمل الإداري و قلة مردودية الموظفين ، و انتشار البيروقراطية وعدم الشفافية، ولأجل ذلك سعت الدولة جاهدة لإحداث هذا التغيير في المجال الإداري والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة و التي أصبحت ضرورة حتمية لتسريع العمل الإداري الإلكتروني، إضافة إلى كونه يشجع الخدمات

الإلكترونية التي من بينها خدمات المرافق العمومية و النهوض بها، بحيث يتوقف على تحقيقها والاستعداد نحو تطبيقها من خلال رفع جاهزية المرفق العام ومستوى فاعلية موظفيه لماله من أهمية كبيرة لدى المواطن ، بل يعد الاهتمام بموضوع المواطن-الإدارة في الآونة الأخيرة من العوامل التي جسدت جملة من الإكراهات أفرزها الدور الجديد للدولة الذي انحصر حسب المفهوم - على المساعدة عوض التدخل المباشر في عملية الانتاج ، وعلى التقنين بدل التسيير - وعلى غرار ذلك الإرادة الملحة للدولة للارتقاء بالمرفق العام على اعتبار أن هذا الأخير هو إحدى الصور المعبرة عن تقدم الدول أو تخلفها ، بالإضافة إلى أنه إحدى الوسائل التي من خلالها يمكن أن تنفذ سياستها وأهدافها على أهم مستوى.

و من هنا تنطلق هذه الدراسة لتقدم قراءة تاريخية وصفية و تحليلية للإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمات المرفق العام ، و لعدة اعتبارات تم اختيار الموضوع منها :
أسباب شخصية (ذاتية) يمكن إرجاعها للميولات الشخصية و المهنية لإضافة مستجدات عملية و خبرة في الميدان و الحتمية التي فرضها الواقع للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لتقدم خدمات أفضل.

ولأسباب موضوعية أهمية الموضوع السبب الرئيسي لاختياره و تطوير مستوى الخدمات بالنسبة للإدارة العمومية ،

و لأهمية الموضوع فإن الدراسة فإن موضوع الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمة المرفق العام يرتكز على عناصر هامة جدا تتمثل في ما يلي : الواقع الحالي على مستوى الجزائر و الموضوع الاستراتيجي و الهدف الرئيسي في سياسة الدولة و الحكومة لرقمنة كافة القطاعات و خاصة الإدارة العمومية.

يحظى الموضوع بأهمية بالغة وذلك راجع لكون الإدارة الإلكترونية تشكل إحدى أهم محاور ورشة الإصلاح الإداري بالجزائر ، كما أن هذه الدراسة تتيح لنا قياس الدور الفعال الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في إصلاح الإدارة وتجديد المرفق العام.

الرجوع بالفوائد على قطاع التكوين المهني و مجال تقديمه للخدمات و توفيره لفرص اكتساب مهن جديدة .

الحل الأنجع لتحقيق فرص العمل و التوعية بفرص التكوين المهني.

كثرة مظاهر البيروقراطية على مدى تقديم الخدمات العمومية مما استوجب تسليط الضوء على الادارة الالكترونية لخدمة أفضل، و من أهداف الدراسة :

إثراء الرصيد العلمي و المعرفي و المهني من خلال النتائج المتحصل عليها من المؤسسات العمومية .

معرفة ما مدى وعي الموظفين و العاملين في الإدارات بأهمية التقدم التكنولوجي و بالأخص تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الوقوف على أهمية تحديات و معوقات الإدارة الإلكترونية في قطاع التكوين المهني.

توضيح الدور الذي يلعبه التكوين المهني في إطار الإدارة الإلكترونية.

معرفة أهمية و فوائد تطبيق الادارة الالكترونية في ميدان العمل.

لذا تتلخص مشكلة البحث في التساؤل التالي : ما هو واقع تحسين خدمات المرفق العام

من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟ وما مدى مستوى التطور في المؤسسات العمومية ؟

وبإشكالية رئيسية تسهم الإدارة الإلكترونية في تنمية و تطوير المؤسسات و القضاء

على الأساليب التقليدية الممارسة فيها ، عن طريق إدخال وسائل تكنولوجية حديثة.

و نطرح إشكاليات فرعية تتمثل في :

الإدارة الإلكترونية تتطلب توفير أحسن الظروف و الخبرات و تغيير الهيكل التنظيمي وفق ما تقتضيه.

رقمنة المؤسسات العمومية السبيل و النتيجة لتحسين خدمة المرفق العام.

الخدمة العمومية و مستواها بمدى القدرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ولقد تحصلنا على كم لا بأس به من البحوث والمقالات العلمية التي تناولت جانب الإدارة الإلكترونية ، و كذا دورها في تحسين خدمة المرفق العام في المؤسسات والمكاتب لذا نعرض بعض الدراسات على سبيل المثال :

- سبل تحسين الخدمة العمومية و عصرنه الإدارة العامة بالجزائر كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة أحمد دراية أدرار الجزائر المجلد 7 العدد 2 سنة 2019.
- دور الإدارة الإلكترونية في تحسين سير المرفق العام مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية - مخبر المؤسسات الدستورية والنظم السياسية العدد الخامس 2018.

وقد هدفت الدراسة إلى بيان أثر عصرنة الإدارة الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية ، و ذلك من خلال تفعيل جهود إصلاح الإدارة العمومية ، و فحص واقع استخدام الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، وأن هناك سعي حكومي جاد لتوظيف التكنولوجيا الحديثة في الإدارة العمومية .

و لكل بحث صعوبات لا يكاد يسلم منها أي باحث، و من أهم هذه الصعوبات :

الوقت الذي يعتبر جوهر البحث و ندرة المصادر و قلة المراجع و الاعتماد على المقالات خاصة بالنسبة لمفهوم الرقمنة الذي يعتبر كمفهوم جديد لم يتم التطرق إليه من خلال دراسات علمية وأكاديمية من حيث المعالجة القانونية.

و تناول الدراسة بمناهج شملت الاعتماد على المنهج التاريخي من خلال جمع معلومات عن الأحداث والحقائق الماضية وفي فحصها ونقدها وتحليلها والتأكد من صحتها وفي عرضها وترتيبها وتفسيرها واستخلاص التعليمات والنتائج العامة منها والتي لا تقف فائدتها على فهم أحداث الماضي فيما يخص طريقة عمل الإدارة ، بل تتعداه إلى المساعدة في تفسير الأحداث المستجدة و سير الإدارة نحو الرقمنة.

أما المنهج الوصفي تم اعتماده من خلال التركيز على الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الإدارة الإلكترونية من خلال سرد أهم التعاريف و الخصائص الخاصة للإدارة الإلكترونية و كذلك التعريف بالمرافق العمومية و الخدمة العمومية.

كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال تحليل الموضوع والمعطيات والحصول على نتائج دقيقة بطريقة موضوعية ، يتم دراستها بخطة من فصلين :

- **الفصل الأول** ، تضمن مفهوم الإدارة الإلكترونية و تطورها التاريخي و مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إضافة إلى مبادئها و أهدافها و مفهوم الرقمنة و أهميتها وعوامل نجاحها و الانتقادات الموجهة لها في الجزائر
- **الفصل الثاني** : يتضمن التعريف بالمرفق العام و التعريف بالخدمة العمومية والأساس القانوني لها و خصائصها و أهميتها و أنواعها و آليات تحسينها و صولا إلى واقع الخدمة العمومي في الجزائر .

الخط ثة

الفصل الاول : الاطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

❖ المبحث الاول : مفهوم الإدارة الإلكترونية و مبادئها

- المطلب الاول : مفهوم الإدارة الإلكترونية
- الفرع الاول : تعريف الإدارة الإلكترونية و تطورها التاريخي
- الفرع الثاني : مراحل انتقال من الادارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية و الفرق بينهما
- المطلب الثاني : مبادئ الإدارة الإلكترونية
- الفرع الاول : خصائص و أهمية الإدارة الإلكترونية
- الفرع الثاني : اهداف الإدارة الإلكترونية وواقعها

❖ المبحث الثاني : مفهوم الرقمنة للرقمنة

- المطلب الاول : مفهوم الرقمنة و اهميتها
- الفرع الاول : تعريف الرقمنة
- الفرع الثاني : أهمية الرقمنة
- المطلب الثاني : عوامل إنجاح الرقمنة و تحدياتها
- الفرع الاول : عوامل إنجاح الرقمنة
- الفرع الثاني : التحديات التي تواجهها

الفصل الثاني مفهوم خدمة المرافق العام و اثر الرقمنة عليه

❖ المبحث الاول : مفهوم المرفق العام و الخدمة العمومية

- المطلب الاول : تعريف المرفق العام والخدمة العمومية
- الفرع الاول : تعريف الخدمة العمومية و المرفق العام
- الفرع الثاني : الاساس القانوني لخدمة المرفق العام
- المطلب الثاني : مبادئ و اهداف الخدمة العمومية للمرفق العام
- الفرع الاول : مبادئ الخدمة العمومية للمرفق العام
- الفرع الثاني : أهدافه الخدمة العمومية للمرفق العام

الخطة

❖ **المبحث الثاني : آليات تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام وواقع الرقمنة**

في الجزائر

- **المطلب الأول : آليات تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام**
 - الفرع الأول : آليات تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام
 - الفرع الثاني : أثر الرقمنة على جودة خدمة المرفق العام
- **المطلب الثاني : واقع خدمة المرفق العام و مشكلاتها في الجزائر**
 - الفرع الأول : واقع خدمة المرفق العام في الجزائر
 - الفرع الثاني : مشكلات الخدمة العمومية في الجزائر

الخاتمة

الفصل الأول:
الإطار المفاهيمي للإدارة
الإلكترونية

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

إن التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا المعلوماتية أحدث تغييرا في جميع مناحي الحياة و برزت مفاهيم جديدة منها مفهوم الإدارة الإلكترونية ، لذلك سنحاول في هذا الفصل تعريف الإدارة الإلكترونية و تطورها التاريخي و مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية و الفرق بينهما و خصائصها و مبادئها و واقعها في الجزائر، ثم التطرق إلى الإطار المفاهيمي للرقمنة تعريفها أهميتها عوامل نجاحها و التحديات و الانتقادات التي وجهت لها

المبحث الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية و مبادئها

سنحاول فيما يلي التعرف على الإدارة الإلكترونية من خلال تناولنا للعناصر التالية :
تعريف الإدارة الإلكترونية والأهداف والخصائص والأسباب التي أدت إلى اعتماد الإدارة الإلكترونية و كذا متطلبات ومعوقات تطبيقها.

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

حاولنا في هذا المطلب جمع مجموعة تعريفات للإدارة الإلكترونية و المعلومات العامة حول تطورها التاريخي.

الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية و تطورها التاريخي

نتحدث في هذا الفرع عن التعريفات و التطور التاريخي

أولا : تعريف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية قد عرفها العديد من الفقهاء بمجموعة من التعريفات و حاولوا ضبطها نتطرق إلى التعريف اللغوي و الاصطلاحي للإدارة ثم تعريفات الفقهاء للإدارة الإلكترونية.

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

أ- لغة : أدار يدور أو يتحرك باتجاهات متعددة و متكاملة و هو ما ينبغي أن يجعله الشخص كمثل في مسرحية أو فيلم¹ ، وكذلك من مصدر دار أدار يدور فهو مدور أي يجعل الشيء يدور في منهجية أو وظيفة و هو ترتيب الشخص للأخرين ، أي دورك في الصف².

ب- اصطلاحا : مجموعة الحقوق و الواجبات التي يلتزم بها الفرد داخل التنظيم من خلال موقعه و يتحدد الدور من خلال السلطة و المسائلة³.

ت- عرفها غنيم " عبارة عن تنفيذ جميع الأعمال و المعاملات الإدارية التي تتم بين الطرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية و من استخدام خليط من التكنولوجيا والأعمال بهذا الاداء ، و إيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة و بين المنظمات الأخرى و العملاء⁴.

ث- جون ستون 2001 في سياق مؤتمر GOVIS بأن " الإدارة الإلكترونية هي استخدام الدولة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لضمان الأداء المنظم للخدمة العمومية من أجل عملها الداخلي و لصالح المستخدمين⁵.

ج- تعريف منصف فرطاس " يقوم على مبدأ التكامل الإلكتروني للمعلومات المختلفة بين المؤسسات و العمليات التي تحكم الفعاليات كما تشمل إدارة المنظمة التفاوض ،التجارب، العقود و الإطار التنظيمي بينهما و بين المنظمات الأخرى و العملاء⁶

¹موريس أنجرس ، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ص 158

²عبد الحميد سامي ، معجم مصطلحات علم النفس ط 1 الكتاب المصري ، القاهرة 1980 ص 107

³ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع و تنظيم العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الأردن، 2011 ص 36

⁴ربحي مصطفى عليان: البنية الإلكترونية ط1 دار الصفاء ، الاردن 2012 ص 29

⁵ EI MEGDERIC-CHARKAOUI-B- GOUVERNEMENT ET LA MODARRNITATION DU TIONAL CONFERAONCE :SCIENCE OF ELECTRONIC SECTEUR PUBLIQUE :INTERNA TECHNOLOGIES OF INFORMATION :MARCHE 27.31/2005 PP2-3

⁶محمد الطعمنة ، طارق طرطوش : الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها ط1 ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

ح- وقد عرفت على أنها مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الأنترنت و الاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات و مستويات الحكومة لتقديم الخدمات و المعاملات للأفراد و الحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر و سهولة¹.

خ- تعريف البنك الدولي : مصطلح حديث يشير الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة و كفاءة وفعالية و مسائلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن و مجتمع الأعمال ، و تمكنهم من المعلومات بحالة عامة و كافة النظم الإجرائية الحكومية و يقضي على الفساد و إعطاء فرصة للمواطن للمشاركة في مراحل العملية السياسية و القرارات المتعلقة بها و التي تؤثر على مختلف النواحي².

و من ثمة فالإدارة الإلكترونية هي مصلحة تقدم في المجالات التقنية و المعلوماتية و هو ما جعل الإدارة الحكومية و دورها في صنع القرار يعتمد على وسائل تقنية متطورة تساعد في إنجاز المهام ، و تنفيذها على الوجه الأكمل فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية و تبعتها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة النمساوية خلال العقد الاخير³.

ان الإدارة الإلكترونية هي استخدام وسائل الإتصال التكنولوجية المتنوعة و المعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية للخدمات العامة الإلكترونية teleservices، ذات القيمة و التواصل مع طالبي الإنتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة⁴.

¹ محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، بحث قدم الى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة دبي في الفترة 24 الى 26 أبريل 2003 ص 23

² حسين محمد الحسن ، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات ، مؤسسة الورق للنشر و التوزيع ، الأردن 2011 ص 41

³ عميمور عبد الكريم ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة و الجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة 2010 ص 12

⁴ عادل حرحوش المغربي، وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات سياسة عملية ، مصدر: المنظمة العربية للتممية الإدارية، 2007 ص 11

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

و تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "مجموعة التقنيات الإدارية التي تستطيع من خلالها استخدام الوسائل الإلكترونية وتطبيقها بكفاءة عالية مما يؤدي الى تطوير التنظيم الإداري و تحسين القدرة التقنية لمستوى أداء الأجهزة الإلكترونية وتعزيز فاعلية تبادل المعلومات للوصول الى الأهداف المطلوبة (المدادحة، 2016، ص 123)¹

د- التعريف الإجرائي : الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية و استخدام تكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إل اجراءات متكاملة اعتمادا على تقنيات الاتصال.

ذ- تعريف نجم عبود : تلك العملية الإدارية القائمة على الإدارة من الإمكانيات المتميزة للانترنت و شبكة الأعمال في التخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق الأهداف.²

ر- سعد غالب ياسين : منظومة الأعمال و الأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا عبر الشبكات. و إذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة بأنها وظيفة إنجاز الأعمال من طرف الآخرين فيمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية تقوم بوظيفة ديناميكية مستمرة من أجل تحسين و تسريع الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصال و على رأسها الانترنت.³

ز- تعريف تيناه الإتحاد الأروبي : أن الحكومة تستخدم تكنولوجيا معلومات الاتصالات لتقديم للمواطن و قطاع الأعمال الفرصة للتعامل و التواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل البريد الإلكتروني، الانترنت ، البطاقة الذهبية، و هي تتعلق بوضع إطار لتحسين و تنسيق طرق إيصال الخدمات ،تحقيق التكامل.⁴

¹ بهاز جيلالي ،بن عطاءالله سارة ،الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية و المرفق العام،مجلة الاقتصاد و التنمية المستدامة،المجلد 05 العدد02 ص 190

² نجم عبود ، الإدارة الالكترونية و المعرفة الإلكترونية الاستراتيجية للوظائف في المجالات ، دار البازوزي، عمان 2009،ص157

³ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية،معهد الإدارة العامة، معهد العلوم السياسية ، 2005 ص

22

⁴ حبيبة ذهبية، الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية ،دراسة حالة بلدية خنشلة،مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص إدارة جماعات محلية، قسم علوم سياسية، كلية الحقوق جامعة 08 ماي 1945 قالمة /2015 ، ص 14

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

يستنتج مما سبق أن الإدارة الإلكترونية هي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و شبكات الاتصال في العمليات الإدارية فيما بينها و بين الافراد و فيما بينها وبين المؤسسات الإدارية الأخرى.

ثانيا : التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية

بدءاً باستخدام الحاسوب سنة 1900، و قبله التللكس و التلغراف و الراديو و الهاتف إلى الحاسوب و البرمجيات ثم الأقمار الصناعية و التقنيات الرقمية ثم شبكة المعلومات ، و قد عرفت الإدارة بعض الأنماط لاستخدام الآلات في ربط دوائرها من الهاتف و الفاكس و الحفظ الآلي الميكرو فيلم... إلخ ، لكن الثورة الحقيقية لتطور الإدارة ارتبطت بقوة بداية من ظهور الحاسوب ثم لتصنع به تطبيقات الذكاء الصناعي ثم إنتاج الخدمات و غيرها¹ ، حيث أصبحت خيارات للإدارة الطموحة لإنجاز أية معاملة إدارية و بالشكل المطلوب بأسرع وقت و أقل جهد و تكلفة ممكنة و أكثر فعالية ، و يكون الرأي العام يفهم الإدارة الإلكترونية و يقبلها و يتفاعل معها، و تعلم طريقة استخدامها².

كما يرى بعض الفقه الآخر أن بدايتها سنة 1960 عندما تمكنت شركة IBM من مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية و كانت سبب انطلاق المصطلح الجديد هو لفت انتباه الإدارة في مكاتب إنتاج الطابعات عند ربطها بالحاسوب و استخدام معالج الكلمات.

وفي عام 1973 استخدم مصطلح مكتب الأوراق في الولايات المتحدة الأمريكية إشارة مفادها التحول إلى العمل الرقمي digital، و في عام 1974 أحد مؤسسات زيروكس هذا المفهوم باعتباره يمثل مكتب المستقبل ، و في عام 1996 بدأت شركة ميكروسوفت الأمريكية باستخدام الرابط بين المؤسسات المستخدمة Réseaux local مما أدى إلى تقليص استخدام

1 أسامة محمد عبد الحليم و آخرون، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة الإلكترونية ط1، دار المناهج الأردن، 2003،

ص64

2 صدام الحماسية ، الحكومة الإلكترونية نحو الإصلاح الإداري ط1 عالم الكتب الحديثة، ص 83

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

مصطلح الحاجة الى استخدام الورق ومع نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت ثم شبكات التواصل الاجتماعي Email .Yahoo في الإدارة و معاملاتها و تقديم الخدمات.¹

إن ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشكل واسع هو بسبب الإنجازات الهائلة في صناعة الحاسب و البرمجيات المختلفة وثورة الاتصال و شبكة الانترنت². و ظهور أدوات تُطور نظم المعلومات و نظم قواعد البيانات و كثرة المؤسسات و الشركات التي أخذت بتطوير البرمجيات و التي لها علاقة مع الإدارة الإلكترونية.

كما أن التطور السريع لتقنية المعلومة و الاتصال قد أدى إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية كي تحسن مستوى أعمالها و جودة خدماتها. وهو ما أُصطلح عليه الإدارة الرقمية أو الإدارة الإلكترونية و قد جاء بعد انتشار شبكة الانترنت في حين ترى بعض الدراسات أن الإهتمام بالإدارة الإلكترونية بدأ مع بداية اهتمام الحكومات و توجيهها نحو تحقيق شفافية العمل لتتعمق في استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية³.

و نشر بعض الفكر الإداري أن الإهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر من مواجهة توافق الأجهزة و البرامج مع مشكلة عامة تواجه معظم الدول العربية و الأجنبية متمثلة في حكوماتها نحو الاستخدام الأمثل لتقنيات الاتصال و استغلالها نحو تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية، كما يرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية هي تكنولوجيا أكثر منها إدارة و تكنولوجيا⁴.

¹علاء الدين سالمي، خالد ابراهيم السليطي : الادارة الالكترونية ط1 دار وائل، عمان الاردن، 2008 ص 33

²شركي خضرة ، دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة ماستر قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية ،جامعة مولاي الطاهر ، سعيدة 2015/2016 ص 17

³سعد غالب ياسين ، نفس المرجع السابق ص 03

⁴شراكي خضرة ، نفس المرجع السابق ، ص 18

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

و بالتالي فإن نشأة الإدارة الإلكترونية تعود إلى الدخول للعمل بأشكال و أساليب مختلفة كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء و تستخدم بعضها الآخر للمساعدة إظهار بعض النتائج المختلفة في توازنات الدول ، و كذا توزيع بنودها وهذا هو أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومة¹.

أما في الجزائر فظهرت منذ 2008 إلى 2013 بمشروع الجزائر الإلكترونية وعهد إلى الحكومة تطبيقه غير أنه باء بالفشل في الواقع لعدة عوامل سيتم تناولها في موضوع المذكرة.

و من هنا فإن الإدارة الإلكترونية تعد من منجزات العصر الحديث حيث أدت إلى التقدم في مجال الاتصالات ، أي يمكن للدول التقدم في مجالات تقنية و معلوماتية و هو ما جعل الإدارة الحكومية تعتمد على وسائل تقنية متطورة تساعدهم على إنجاز المهام المنوطة بهم و تقديم الخدمات للمواطن باستخدام الوسائل الإلكترونية.

الفرع الثاني : الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية و الفرق بينهما

بعد التدرج في تطورها الإلكترونية و ضبط المفاهيم لابد من توضيح كيفية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

أولا : مراحل الانتقال

لقد مرت عملية التحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة عبر ثلاث مراحل :

أ- مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة

في هذه الحالة تم تفعيل دور الإدارة الإلكترونية و تنميتها و تطورها إذ بها يستطيع المواطن تخليص معاملاته و إجراءاته بشكل سهل ،

¹عاشور عبد الكريم ، نفس المرجع السابق ص 12

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

إن الانتقال من أساليب العمل التقليدي الى الإدارة الرقمية فإنه لا بد من تحسين أداء الإدارات التقليدية استجابة لمتطلبات العاملين معها لاستيعاب هذه التطورات التي تحتاج وقتا معينا ، و التحول لا بد ان يكون بتوفير كل الظروف الملائمة لتجسيدها¹.

ب- مرحلة الفاكس:

وتعتبر هذه المرحلة وسطية بين المرحلتين اذ يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس و الهاتف التي بهما يستطيع المواطن العادي أداء جميع معاملاته من مكانه عن طريق الاستفسار عن الاجراءات بشكل سلس.

ت- مرحلة الادارة الالكترونية الفاعلة :

هذه المرحلة تم التخلي فيها عن الإدارة التقليدية حيث أصبح عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية حوالي 30 % من المواطنين و يجب أن يرافق ذلك توفير الحواسيب حيث تكون تكلفتها معقولة مما يسمح لهم بإنجاز معاملاتهم دون تنقل و في أسرع وقت و يعلم طرق استخدامها ، وعلى العموم فإن سلم نجاح الإدارة الإلكترونية يكون من خلال جدية العمل الحكومي و الارتقاء بمستوى الإدارة و سلاسة التطبيق العملي و تطبيق خدمة مميزة و من أسباب الانتقال لها ، و يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية وتقبلها و تفاعل معها و تعلم طرق استخدامها². و يتم ذلك استجابة إلى ما يلي:

- ضرورة الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة و التكيف معها.
- إدارة الوقت باعتباره مورد رئيسي بالإضافة الى حشد و استثمار كل الطاقات.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المنظمة.

¹ زينب قريوة ، الادارة الالكترونية و الفاعلية التنظيمية،مكرة لنيل شهادة الماجستير علما لاجتماع ،تخصص تنظيم العمل

،جامعة الصديق بن يحي جيجل ،الجزائر 2017/2015 ص 35

² بن جراد عبد الرحمن ، مهدلوي عبد القادر ،تاريخ الادارة الالكترونية ، مجلة الساورة للدراسات الانسانية و الاجتماعية

العدد الثامن ديسمبر 2018 ص193

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

ثانيا : مقارنة بين الادارة التقليدية و الادارة الالكترونية

وبعد أن وضحنا كيفية الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية لا بد من وضع مقارنة و تفريق بينهما ، حيث يتم التفريق بينهما من خلال ما يلي :

أ- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الطرفين

تعتمد على الاتصال المباشر للمواطن بالإدارة أو تتم عن طريق الاتصال الهاتفي أو الفاكس... الخ . إن جميع معاملاتها تكون ورقية و تعتمد على موظفين بينما الإدارة الإلكترونية فتعتمد على السرعة في المعاملات و الدقة في المعلومة عن طريق شبكة الانترنت.

ب- نظام الحماية

من ضمن ما تتميز به الإدارة الإلكترونية أنها محمية ببرامج تتضمن عدم امكانية الدخول اليها والعبث في الملفات و لا سبيل لأحد في الوصول إليها و أن البرنامج الحاسوبي الدقيق يمنع من التدخل البشري¹ ، بينما الإدارة التقليدية ففيها صعوبة الحصول على المعلومة و امكانية الاطلاع عليها من خلال أرشيف الادارة و ما يتطلبه من وقت.

ت- التفاعل

يؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف و التعامل بينهم بالبطيء بينما الإدارة الإلكترونية عكسها .

ث- التكلفة

يكلف الاسلوب التقليدي للإدارة التقليدية نفقات كبيرة من خلال استخدام الورق و حفظ الملفات بينما الإدارة الإلكترونية عكسها.

ج- الجودة

في الإدارة التقليدية تتم التعاملات بجودة أقل نظرا لوجود الرشوة و المحسوبية... الخ بينما الإدارة الإلكترونية الخدمات تقدم فيها بجودة عالية

¹ زينب قريوة ، نفس المرجع السابق، ص 35

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني : مبادئ الإدارة الإلكترونية

في هذا المطلب أردنا أن نتعرف على مبادئ الإدارة الإلكترونية من خلال ذكر خصائصها و أهميتها و أهدافها باستعراض مجالات

الفرع الأول : خصائص و أهمية الإدارة الإلكترونية

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي ، إلى نموذج إدارة إلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات و الاتصال ، مما يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص و الأهمية.

أولا : الخصائص

إن الدكتور " رأفت رضوان " عند تطرقه لمكاسب الإدارة الإلكترونية أورد لها جملة من السمات والخصائص¹ يمكن إجمالها في الآتي:

- (1) إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- (2) تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- (3) تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ، و تقليص مع أوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- (4) توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- (5) التعلم المستمر وبناء المعرفة ، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.

¹ بلقاسمي مولود، تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر، بين الأمية الالكترونية و إشكالية التطبيق ،مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - جامعة المسيلة- العدد 04 ص 271

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

و من ما سبق ذكره يمكننا ذكر خصائص الإدارة الإلكترونية و التي تميزها عن الإدارة التقليدية نذكر منها :

- أ. **الاستجابة السريعة** : إنه من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات تسهيل المعاملات الإدارية، وفي وقت وجيز يحصل المتعامل مع الإدارة على خدماته.
- ب. **عملية إدارية** : لا تخرج عن نطاق العمليات الإدارية سواء تحديد الأهداف و في سرعة المعاملات.
- ت. **إدارة دون ورق** : يكون الأرشيف فيها إلكتروني .
- ث. **إدارة بلا زمن** : يمكن للمتعامل مع الإدارة أخذ معلوماته و خدماته في أي وقت فهي تعمل 24/24 ساعة، بل هي عملية إدارية لا تخرج عن نطاق عن عملياتها الإدارية العادية¹.
- ج. **السيطرة الإدارية** : أو الرقابة الإدارية التي تتضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات إذ يعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط المواطن بالإدارة و مؤسسات المجتمع المدني من جهة ، و السلطات المسؤولة عن المهام الإدارية من جهة أخرى². و بناءا على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة و المباشرة ، و توقع الخلل و تتبع المعاملات تقضي على المحسوبة و الرشوة و البيروقراطية.
- ح. **المرونة التنظيمية** : يعكسها طابع المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة³، وتقديم الخدمات لم تكن من قبل نتيجة بل لوجود بعض العوائق في الإدارة الإلكترونية.
- خ. **الخصوصية و السرية** : المتعامل مع الإدارة الإلكترونية يضمن سرية معاملاته و خصوصياته لا يمكن لأحد الاطلاع عليها.

¹ طارق عبد الرؤوف عامر ، الإدارة الإلكترونية ، دار الشهاب للنشر و التوزيع ، القاهرة 2007 ص 18

² أحمد محمود درويش، الشفافية و النزاهة حلمنا القادم ، نشرية تكنولوجيا الإدارة ، العدد 2007/03/08 ووزارة الدولة للتنمية الإدارية

³ رأفت رضوان ، الإدارة الإلكترونية و المتغيرات العالمية الجديدة -الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ،

القاهرة مركز المعلومات و اتخاذ القرار 2004 ص 4

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

د. جلب المواطنين : خاصة جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا و غياب العلاقة المباشرة بين الاطراف المتعاقدة¹.

ثانيا: الأهمية

لقد ذكر بعض الفقهاء في تحديد أهميتها من خلال أن الإدارة الإلكترونية تمثل مفهوما ونموذجا فريدا للمعلومات و الخدمات العامة ، وتعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للزبائن ومؤسسات الأعمال الحكومية بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها، وتعزيز فرص التنمية و الإصلاح الإداري و الاقتصادي²، و اعتبار لأهميتها فإن :

- 1- الإدارة الإلكترونية تركز على مجموعة العناصر تسمح لها بأداء وظائفها وفقا لأنظمة إلكترونية.
- 2- تسهل عقد الاجتماعات و الحصول على المعلومات بأقل وقت و جهد و سهولة حفظها و تخزينها.
- 3- تقدم هذه الخدمات على مدار اليوم 24/24 ساعة.
- 4- تزيد من الكفاءة في العمل الإداري.
- 5- تعزز التواصل بين موظفي المؤسسة في جميع نقاط تواجد مقراتها.
- 6- تضمن المساواة في التعامل و المعالجة و احترام ضمانات المواطن في مواجهة الإدارة بتطبيق مبدأ سيادة القانون.
- 7- تحول الايادي العاملة الراكدة الى أيادي فاعلة لها دور أساسي في تنفيذ الخدمات طريق تأهيلهم و فق المستجدات الحديثة مع الوضع الجديد.

¹ رقية عبدوني ،حميد بن حجوبة ، مجلة الاصيل للبحوث القانونية و الادارية عدد2 ،جامعة عباس لغرور ،خنشلة ديسمبر 2007 ص 222

¹ بن جراد عبد الرحمن ،مهداوي عبد القادر،تاريخ الادارة الالكترونية ، مجلة الساورة للدراسات الانسانية و الاجتماعية العدد الثامن ديسمبر 2018 ص188

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الفرع الثاني : أهداف الإدارة الإلكترونية في الجزائر وواقعها

لقد اختلف الباحثون حول أهدافها لكنها لم تخرج عن نطاقها الأساسي و المتمثل في سعيها إلى زيادة قدرة الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومة بهدف التنمية و زيادة الكفاءة و الفاعلية فمنهم من يرى جملة من الأهداف .

أولا : الأهداف المباشرة و الغير مباشرة :

- أهداف مباشرة تشمل إنجاز سريع للأعمال و اختصار الوقت في مختلف الإجراءات و الحد من استعمال الأوراق داخل المنظمات الحكومية و امكانية أداء الأعمال عن بعد و تقليل التكاليف.

- أهداف عامة غير مباشرة : بحيث يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة كالتقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني و التوافق مع بقية دول العالم خاصة المتقدمة و زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات و توفير البيانات و المعلومات لأصحابها في الوقت المناسب و الحفاظ على سرية المعلومات.

ثانيا : أهدافها في الجزائر وواقعها

ومن بين الأهداف التي جاءت بها الإدارة الإلكترونية و التي سطرته الجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية من أجل تهيئة الإطار التشريعي و التنظيمي للحكومة الإلكترونية. و التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، و دورها في تحسين نوعية معيشة المواطن و في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للبلد ؛ و الاستفادة من التجارب الدولية في تكنولوجيا الاعلام و الاتصال ؛ إضافة إلى تحديد مؤشرات المتابعة و التقييم بوضع تنظيم مؤسساتي منسجم ، يتمحور في ثلاث مستويات : التوجيه ، المتابعة ، التنسيق ، و تحديد مصادر و أجهزة التمويل و عملية التقدير و التقييم.¹

و بظهور التطور التكنولوجي الحاصل دفع بالحكومة الجزائرية بتعميق مجتمع المعلومات و النشاطات الاقتصادية و ذلك خلال مجموعة من البرامج ، إلا أنها تقف امامها عدة عوائق أمام تطبيق مجتمع المعلومات منها :

¹ بن جراد عبد الرحمن ، مهداوي عبد القادر ، نفس المرجع السابق ص 196

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- ارتفاع نسبة البطالة في المجتمع مما يعرقل سرعة توغل شبكة المعلومات لدى سريع كبيرة منها
- ضعف تواصل شبكة الانترنت المرتبطة بالمعلوماتية

و للحصول على إفادة عن واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر و ذلك يبدأ من ربط الجزائر بشبكة الانترنت سنة 1994 في إطار التعاون مع اليونسكو بهدف إقامة الشبكة المعلوماتية الافتراضية ، ثم الخط الذي ربط الجزائر وإيطاليا سنة 1996 و 1997 وطورت الى 256 كيلواط ، و باستخدام الالياف البصرية مع خط باريس، وفي 1998 عن طريق واشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي MAA و في مارس 1999 ارتباط الجزائر 02 ميغا ثابت.

رغم وضع سياسة خاصة بتطوير قطاع الاتصالات سنة 2000 هدفها توفير مناخ قانوني مؤسساتي يسمح بترقية المنافسة و الولوج الى مختلف خدمات الاتصالات، إلا أن الجزائر لم تكن لديها استراتيجية واضحة تسمح بتوفير بيئة رقمية مناسبة و مساعدة على التحول الرقمي إلى في سنة 2008 و التي تمت فيها بلورة استراتيجية سميت بالجزائر الإلكترونية¹.

ومن سنة 2008 الى 2013 تم تشريع استخدام التكنولوجيا الاعلام و الاتصال في الادارات العمومية مما احدث تحولا كبيرا فيها وذلك من خلال استكمال البناءات الاساسية للمعلومات ، وضع نظم اعلامية مدمجة -نشرت طبقات قطاعية ، تنمية الكفاءات البشرية ثم تطوير الخدمات الموجهة للمواطنين ثم بعد ذلك صدور تشريع التكنولوجيا و الشركات حيث اضحى أمرا ضروريا لتحسين الاداء و رفع الجودة و لهذا تم دمج تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في القطاع الاقتصادي مما ادى الى دفع تطوير الاقتصاد الرقمي و هو مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة و الشركات و التي نمت اطار اعداد استراتيجية الجزائر

¹ سلمى بشاري، تطور الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد كورونا مجلة -Les Cahiers du Cread إصدار 36 عدد 03 الجزائر، 2020، ص 577-610.

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الإلكترونية و توفير الظروف الملائمة لتمكين الكفاءات العلمية و التكنولوجية الوطنية في مجال انتاج البرمجيات، و ذلك من خلال تطوير البنية التحتية للاتصالات الوطنية و تأمينها من النشر الفعال اسم نطاق DZ ، تم تطوير الكفاءات البشرية و دعم البحث و التطوير و الابتكار في مجال المعلوماتية تتم ضبط الاطار القانوني الوطني من خلال مجموعة من النصوص القانونية التي تنظم و تيسر استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.¹

لقد تم اطلاق الادارة الالكترونية في الجزائر منذ فترة و جيزة لكنه لم يتجسد في ارض الواقع نتيجة مجموعة المعوقات و هي :

- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات
- محدودية انتشار في الجزائر
- التعاملات الالكترونية المالية في الجزائر لا زالت في بدايتها

و انفاذ لسياسة الرئيس تم توقيع مرسوم رئاسي² لإنشاء وزارة الرقمنة و الإحصائيات وهو المرسوم رقم : 20-163 المؤرخ في 01 ذو القعدة 1441 الموافق 23 يونيو 2020 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة التي بدأت تخطو خطوات نحو الرقمنة الادارية ، وذلك ما تجلى في الخدمات الرقمية الجديدة التي تم تفعيلها على مستوى بوابة بريد الجزائر من من خدمات رقمية عن طريق البطاقة الذهبية ، كما نجد بوابة وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي وضعت مجموعة من الخدمات الرقمية.³

المبحث الثاني : الاطار المفاهيمي للرقمنة

ان التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات أحدثت تغييرا جذريا في تقديم خدمات ذات قيمة الية من حيث الاستخدام ، بحيث تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات التي تقدمها الإدارة لروادها

¹ سلمى بشاري، نفس المرجع السابق، ص600

² المرسوم الرئاسي رقم 20-163 تعيين أعضاء الحكومة، الجريدة الرسمية 2020، العدد، 37

³ الصادق هاني، محمد الأخضر كرام ، الرقمنة و دورها في التصدي للانحراف بالسلطة في أعمال الإدارة المحلية الجزائرية

الواقع و المتطلبات"، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني ،المجلد 12 ،العدد03-2021 ص679

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

فالرقمنة أو التحول الرقمي لهما تأثير عميق على الأفراد والموظفين مع إدخال تقنيات جديدة مثل الحوسبة السحابية ، وتحليلات البيانات الضخمة ، والتعلم الآلي ، والذكاء الاصطناعي. و تطالب الشركات بمجموعة مهارات مختلفة من موظفيها من أجل مواكبة مثل هذه التغييرات. وقد أدى ذلك إلى اضطرار الموظفين إلى تحمل مسؤوليات إضافية ، و البقاء على اطلاع بالاتجاهات التكنولوجية الحديثة ، واكتساب مهارات جديدة من أجل البقاء على صلة بمجال عملهم و من ضمن أعلى الوظائف طلبا تحديدا جاءت الوظائف التالية (مهندس برمجيات - أخصائي حاسبات - عالم بيانات) ، مما يعكس أهمية التحول الرقمي في حياتنا وتأثيرها المباشر على سوق التوظيف¹.

المطلب الأول : مفهوم الرقمنة و أهميتها

سننظر خلال هذا المطلب إلى الرقمنة و مفهومها و أهميتها بفرعين للتعريف بماهية الرقمنة و الأهمية التي أدت إليها

الفرع الأول : مفهوم الرقمنة

إن المتتبع لمسار الرقمنة يدرك هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات معلومات الاتصال الذي مكن من تدعيم استراتيجيات التنمية و الأداء ، هذا التطور الهائل في مجالات عديدة اتجه لتوظيف البرمجيات الانترنت ليصل الى المفردات و المصطلحات ، و بدأت بظهور مصطلحات متشابهة في المكتبات على سبيل المثال (المكتبة الافتراضية ، و المكتبة الإلكترونية المكتبة الرقمية) كلها تتسم بالغموض حيث سماها ليكيديار بمكتبة المستقبل و سماها الاكيسر دون ورق ، هذا التطور الطويل لحوالي نصف قرن تبين أن هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات ، إضافة الى الاشكال المختلفة و الاشارات التناظرية التي تشمل المواد الرقمية من أصل إلكتروني و تتطلب جهاز إلكتروني لتصبح مقروءة ، غير أن هذه المصطلحات رغم شيوعها تعاني من الخلط و الاضطراب بسبب عدم

¹ الصادق هاني، محمد الأخضر كرام ، المرجع السابق ، ص 680

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

اهتمام عدد من المنظرين العرب للمكتبة الرقمية و المهتمين بها بتجسيد دلالة المصطلحات و ضبط حدودها¹.

لقد أدى التطور السريع للتقنية إلى بروز نموذج إداري جديد فرضه التنافس و التحدي المتزايد أمام النظم الادارية البيروقراطية ، بتحسين مستوى أعمالها و جودة خدماتها فكان لابد من توجيه اهتمام الحكومات نحو تطبيق الشفافية في التعامل الإداري و كذا تعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لخدمة التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية لما له من دور في محاولة تطبيق ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية

و لقد تم استخدام مصطلح الرقمنة على الصعيد الأكاديمي أول مرة في مقال نشر عام 1971 في مجلة North Review American أين تحدث Machal Robert عن رقمنة المجتمع فيما يتعلق بقيود و إمكانيات البحث بمساعدة الكمبيوتر.²

تعريف الرقمنة لغة : ما دل على مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها المعجم و التبيان و الكتابة و القلم و الخط ويقول منظور " الرقم و الترقيم بتعميم الكتاب و رقم الكتاب رقما أعجمه و بينه و كتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط و قوله عز وجل "كتاب مرقوم " كتاب مكتوب و المرقوم القلم ضرب مخطط من الوشي و رقم الثوب رقمه رقما خطه³.

تعريفها اصطلاحا : عملية استنساخ راقمة تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها الى سلسلة رقمية ، و يواكب العمل التقني عمل فكري مكن من التنظيم لما يجمع المعلومة من أجل فهرستها و جدولتها و تمثيل محتوى النص الرقمي و تختلف المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي تستخدم فيه.

¹ أحمد الكبسي مرجع سابق ص 08

² كوثر منسل ، المرجع السابق ، ص 2

³ عوني نادية ، تقدم التجربة الرقمية في الادارة المحلية الجزائرية ،دراسة ميدانية سعيده ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علوم سياسية ،جامعة مولاي الطاهر كلية الحقوق 2016/2017 ص 28

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

ولقد قدمت شركة استشارات الأعمال الرقمية **I- Scoop** " تعريفا للرقمنة مفاده بأن الرقمنة تعني استخدام التقنيات الرقمية و البيانات (الرقمية و الرقمية الاصلية) من أجل تحقيق الإيرادات، و تحسين الأعمال و استبدال أو تحويل العمليات التجارية و إنشاء بيئة للأعمال الرقمية حيث تكون المعلومات الرقمية موجودة في النواة¹.

أ- في مجال الحاسب الآلي : تحويل البيانات على شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب .

ب- في سياق نظام المعلومة : تحويل النصوص المطبوعة مثل الصور و الكتب سواء كانت صور فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط ... إلخ من المواد التقليدية إلى أشكال يمكن قراءتها بواسطة الحاسب

ت- في سياق الاتصالات البعيدة : تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية إلى الإشارات رقمية².

فهي إذن عملية تحويل المعلومات الى بيانات و تنسيق رقمي يمكن معالجته بواسطة الحاسوب ، و ذلك بهدف تمثيل صورة أو صوت أو مستند أو اشارة و تسمى هذه العملية بالرقمنة أو التمثيل الرقمي ، و الرقمنة الإدارية تعرف بأنها " استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية و المعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال الوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و الجودة المطلوبة.

¹ كوثر منسل ، المرجع السابق ، ص 2

²كلثوم عتاب، مكى العراجي ، رقمنة الشبكات الالكترونية الموحد للوثائق البيومترية كألية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر - بلدية ورقلة نموذجا ، مجلة الإجتهد القضائي ، العدد 2، 2001 ص 1255

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

وهناك من عرفها بأنها عملية تحويل مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي و تقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ الإجراءات بهدف توفير أكثر قدر من مصادر المعلومات للمستخدمين¹.

وعرفها **دووج هودجر**: بمفهوم آخر يتم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية و يعتبر الرقمنة إجراء تحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فزيائي تقليدي مثل مقالات الدوريات ، الكتب و المحفوظات و الخرائط إلى شكل رقمي².

وعرفها معجم دليل المشروعات الرقمية بكلية الحقوق بجامعة هارفرد بأنها عملية تحويل عنصر مادي إلى نسخة إلكترونية منه³.

ومن هنا نستخلص القول بأن الرقمنة في المرافق العمومية هي إنجاز الأعمال الإدارية بوسائل إلكترونية و معلوماتية حديثة لتطوير أداء الإدارة و مهامها و تبسيط إجراءاتها و سرعة إنجازها و بكفاءة عالية.

ومن تعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح "الرقمنة" ، وفقاً للسياق الذي تستخدم فيه ، فينظر ("تيري كاني" TerryKuny) إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها إلى شكل مقروء 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

¹ محمود شرفي ، صليحة حدوش ، دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية و تعزيزها في الجزائر ن مجلة صوت القانون ، العدد 3 ص 1164

² أحمد فرج أحمد ، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات خارجها ، دراسة الإشكالية و معايير الاختيار ، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية ، قسم الدراسات ، العدد 04 ، 2009 ص 11

³ أسامة محمد عطية حسين - ص 46

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

هذا بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة(مركز هردو لدعم التعبير الرقمي 2016)¹.

الفرع الثاني : أهمية الرقمنة

ان الرقمنة تقدم العديد من الفوائد الايجابية حيث تساعد على جذب و استقطاب العامل عليها في حفظ البيانات الخاصة بالمؤسسات و الشركات و توفير المعلومات اللازمة ، و النتائج المرجوة و للإيضاح بصورة أفضل نطرح أهمية الرقمنة بالنسبة لقطاع التكوين المهني و بمثال واقعي مدروس و مطبق على مستوى قطاع التكوين و التعليم المهنيين فتكمن

أهمية الرقمنة ، فيما يلي :

- تقليص الوقت فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاورة.
- تحسن الوصول إلى التعلم والتكوين و تمكن الرقمنة الطلاب والمتدربين من الوصول إلى المواد التعليمية و التدريبية بسهولة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى التنقل .
- تزيد من فرص الحصول على التعليم والتكوين أو اقتسام المهام الفكرية مع الآلة ، إذ يستطيع الباحث التهاور مع الذكاء الاصطناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة و تقوية فرص تكوين المستخدمين²
- تحديث المناهج التعليمية تمكن الرقمنة من تحديث المناهج التعليمية بسرعة لتتناسب مع متطلبات سوق العمل المتغيرة وتطور التكنولوجيا، مما يضمن توفير تعليم مهني متطور و متماسك مع احتياجات السوق.
- تكوين شبكات الاتصال توحيد الأجهزة الممدة لتكنولوجيا الاتصال الى تشكيل شبكة الاتصال و هذا ما نريد من سرعة المعلومة.

¹حميدوش علي ،بوزيدة حميد ،المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي ،ديسمبر 2020 العدد المجلد 8 العدد01 ص 44

²مقدم عبد الغني ، مدلل مفتاح ،الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة ،مذكرة ماستر علوم سياسية

،جامعة الواد 2016/2017 ص 31

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- اللاتزامنية : إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم في أي وقت و المشاركين غير مطالبين باستخدام النظام.
- وجود إطار و قوانين تحكم تصميم و اطلاق الخدمات الإلكترونية و توفير المعلومات الدقيقة و الحديثة لدعم اتخاذ القرار و الوصول الى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة ، و التزام الإدارات و الوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن المصالح المنوطة بإدارة الحكومة¹.
- تعزيز التفاعل والمشاركة بحيث تتيح الرقمنة التفاعل المباشر بين المدرب والمتدرب وبين المتدربين أنفسهم ، مما يعزز عملية التعلم ويزيد من مستوى المشاركة والإنخراط في العملية التعليمية.
- توفير أدوات تعليمية متطورة لأن الرقمنة تتيح استخدام أدوات تعليمية متطورة مثل الوسائط المتعددة ، والمحاكاة ، والواقع الافتراضي ، مما يساعد على
- تحسن تجربة التعلم وفهم المفاهيم بشكل أفضل.
- اللامركزية : هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- الشبوع و الانتشار وهو قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم².
- توفير فرص التعلم المستمر عبر مراحل الحياة المختلفة ، مما يسمح للأفراد بتطوير مهاراتهم وتعلم مواضيع جديدة طوال حياتهم المهنية.

وبذكر أهمية الرقمنة نذكر أهمية أمن المعلومات بقياس النظام الإلكتروني وقدرته على مقاومة عمليات الاختراق لمحتويات الشبكة و محاولات استهداف البيانات و المعلومات المخزنة فيه بالإضافة الى محاولات تعطيل أنظمة الاتصالات المرتبطة بالشبكة³ . و لحماية الأشخاص صدر القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10 يونيو

¹ د عمر أحمد أبو هاشم الشريف ، اسامة محمد عبد المنعم ، هشام محمد بيومي ، الإدارة الإلكترونية .مدخل الى الادارة الإلكترونية التعليمية الحديثة ،دار المناهج للنشر و التوزيع عمان الاردن ص 196

²مقدم عبد الغني ، مدلل مفتاح ، المرجع السابق ص 31

³ القاضي اسامة احمد المناعسة ،القاضي جلال محمد الزعبي ،الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ،دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان الاردن 192

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

2018 متعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي¹ .

و عليه فإن ضرورة التعرف على أهمية الرقمنة، سبب اتجاه العديد من المرافق العمومية ومنها المؤسسات التربوية إلى الرقمنة فالمبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من المؤسسات من الشكل التقليدي إلى مجموعات تحتوي على وسائط رقمية².

- و بشكل عام ، تساهم الرقمنة في تحسين جودة التعليم والتكوين المهني وزيادة فرص الوصول إليها للجميع ، وتعزيز التواصل والتفاعل بين جميع أفراد المجتمع التعليمي.
- تسهل جمع البيانات للطلبة المقبلين على اجراء تكوين مهني و اعطاء فرص اكثر .
- النشر الواسع و المفتوح على مدار الساعة للتسجيل عبر المنصة الرقمية (مهنتي).
- استحداث منصة رقمية جديدة فيفري 2023 سهلت عملية التواصل بين الإدارة و فروعها بالسلطات الوصية .
- وصول المعلومات و الاحصائيات والمستجدات والتوصيات بأكثر سرعة و اقل جهد و بكفاءة عالية .
- تسهم في التقليل من البيروقراطية و الروتين الإداري.
- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق و توحيد الجهود
- الشفافية و تجسيدها في توفير المعلومات الى جهات الادارية و المواطنين
- سهولة الاستعمال و الاتاحة للجميع

1 القانون 07-18 ، بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة

الرسمية 2018، العدد 34

2 عنكوش نبيل، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإنشائها ، قسنطينة ، 2010 ص150

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني : عوامل نجاح الرقمنة و تحدياتها

إن الرقمنة مما سبق ذكره من تعريفات و أهمية تكتسبها في ميدان المرافق العمومية تواجهها عديد التحديات و العوامل التي تسهم في إنجازها رغم الانتقادات الموجهة لها وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المطلب بالفرعين التاليين

الفرع الأول : عوامل نجاح الرقمنة

و للقيام بمشروع الرقمنة فإن هناك مجموعة من المواد و الإدارات و الموارد الضرورية التي لا بد من توفرها و تتمثل في الحواسيب ، المساحات الضوئية ، برمجيات الرقمية ، و سائل التخزين و هذه العملية لا تتم بجهود فردية بل بتكاتف الجهود داخل المؤسسات بموظفين مؤهلين و يمتلكون كفاءات و مهارات عالية دون أن ننسى العنصر الأساسي و هو النصوص القانونية و التشريعات التي تسهل العمل و تفضيلا للمشروعية و المصادقية و كذا القانونية المترتبة عليها كما تحدد كفاءات و طرائق تداول الوثائق الرقمية و استعمالها من طرف الهيئات و الوسائل شأنها شأن الوثائق التقليدية خاصة التي تثبت الحقوق الخاصة بالأفراد و المؤسسات و المواطنين ، و عليه فإنه اللبنة التي تركز عليها الرقمنة تشمل :

- تصميم الهياكل التنظيمية للوحدات الإدارية و إعادة توزيع الاختصاصات و ترتيب نظم الاتصال لتطوير و تبسيط طرائق سير الاجراءات الإدارية و التوجه نحو اللامركزية، و بناء فرق عمل و إضافة رؤى و قيم جديدة إلى الثقافة التنظيمية لتحسين أداء الخدمات و التقليل من المعتقدات الإدارية لتخفيض التكاليف و تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية و التأهيل و تأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين و التحديث المستمر لتقنية المعلومات للمستخدمين.¹
- توفير البنية التحتية و تشمل الأجهزة الإلكترونية و الشبكات و تكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارستها و كذا البرمجيات و النظم التشغيلية و التطبيقات

¹محمد سمير ، الادارة الالكترونية ، دار المسير للنشر و التوزيع ، عمان 2009 ص 25

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

و الخبرات لإنجاز الأعمال الإلكترونية ، لأنه من البديهي أن تكون أهم المتطلبات اللازمة للقيام بعملية الرقمنة و من هذه المعدات :

(1) **الماسحات الضوئية** : يعتبر جهاز الماسح الضوئي المرقمن الاساسي في عملية الرقمنة

(2) **الحاسبات الالية** : لا يمكن أن تتم عملية الرقمنة بدون وجود حاسب آلي ذو مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة

(3) **البرمجيات** : تحتاج عملية الرقمنة لبعض البرمجيات المهمة التي ينبغي توفرها و استخدامها حتى تتم عملية الرقمنة و من أهم البرمجيات DDF-FTP ، HTML-XML

- **توفير شبكات الاتصال** : فالشبكة الرئيسية التي تربط المجتمعات بكل قطاعاتها و نشاطاتها المختلفة مع بعضها البعض من خلال شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابهة و المتشابهة لتمكين مستعملها من الوصول الى المعلومات المختلفة
- **القوى البشرية المؤهلة** : إن عملية الرقمنة تحتاج إلى جهود مختلف الأشخاص المسؤولين داخل المؤسسات و كذا موظفي مختلف الأقسام فكما كان الموظفون مؤهلون و يمتلكون مهارات و كفاءات عالية ، كان مساعدا في إتمام مشاريع الرقمن بخودة عالية .
- وضع نسخ احتياطية لنظم المعلومات بالشكل الامن.
- وضع استراتيجية أمنية لتقنيات المعلومات بين التشريعات و القوانين اللازمة لتطبيق الرقمنة ، لأنه يوجد نزاع قانوني تشريعي يضبط و ينظم الرقمنة غير أنه بعد تطبيقها قامت الهيئات التشريعية بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية و تحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية¹.
- المتطلبات الأمنية و الادارية من تشفير المعلومات التي يتم حفظها و نقلها و تخزينها و نقلها الى مختلف الوسائط.

¹ سعيد بن علاء معمرى ، المتطلبات الادارية الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية ، دراسة حالة على مستوى مؤسسة الموانئ ، رسالة ماجستير قسم علوم سياسية جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010 ص 18

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- تحقيق التوثيق الإلكتروني للمعاملات الادارية المختلفة و إلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلغف و التزوير ووضوح الرؤية الاستراتيجية و الاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة بالإمكانية استيعاب أهدافها مع التسديد على تدوينها و تصحيحها.¹
- رصد المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ مشروع الادارة الرقمية و استمرارها و تطويرها و تأهيل الكوادر البشرية و صيانتها و جميع ما يتطلبه مشروع الرقمنة.
- صناع المعرفة إذ تشمل القيادات الرقمية و كل ما يشمل الرأس مال الفكري و المديرون و المحللون للمواد المعرفية ، بحيث يمكن من خلق ثقافة عرفية جديدة داخل الادارة الإلكترونية عن طريق التفكير و ترقية أساليب العمل الاداري وفق ما يتمتعون به من خبرات و معارف في مجال المعلوماتية².

الفرع الثاني : التحديات التي تواجه الرقمنة

إن واقع الرقمنة الجديد لا يعول على بعض التطبيقات التقنية التي يمارسها أفراد المجتمع و دوائره الادارية فحسب ، بل إننا نتحدث عن عصر جديد تتمحور إنجازاته حول رقمنة الإدارات بوصفها عصب المجتمع و أبرز وظائف الادارة الإلكترونية.

أولاً : التحديات حيث نبرز أهم التحديات من خلال :

أ. التخطيط التقني و التكنولوجي الذي ينصب على وضع الأهداف و تحديد وسائل تحقيقها و استمراريتها والأفراد العاملين بها و المواطنين الموجهة لهم ، فإن التحديات التقنية و التكنولوجية تشمل :

- ضعف البنية التحتية و الإنفاق على البحوث و التطوير.
- عدم ضمان توفير متطلبات الرقمنة مع مستقبلي الخدمة نتيجة ضعف الوعي الإلكتروني او نتيجة ارتفاع التكلفة.
- عدم كفاية خطوط الاتصال و بطء شبكة الانترنت.

¹نور النتبش ،عمار بن عزوز، الادارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية ،مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات العدد 13 دراسة حالة باب الواد البلدية 2018 ص 14

²ياسين غالب ، الادارة الإلكترونية و افاق تطبيقها، المملكة العربية السعودية ،معهد الادارة العامة 2005

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

ب. **التنظيم و الإدارة :** إن التنظيم هو الذي يعطي المؤسسات شخصيتها و ميزاتها و مبادئها الإدارية من خلال التقسيم الإداري لسلطة الأوامر المركزية و اللامركزية لكن استخدام الشبكات الإلكترونية أدى الى إحداث تغيرات مهمة في العمل مما ينعكس بشكل كبير على التنظيم ببروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة و الكبيرة و التنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ،وعليه فإن **التحديات التنظيمية و الإدارية تشمل:**

- ضعف التخطيط و التنسيق مع مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة
 - عد القيام بالتغييرات المطلوبة لإدخال الرقمنة
 - التحول من العمل التقليدي الى العمل الإلكتروني بدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين
 - التمسك بالمركزية و عدم الرضا بالتغيير
 - التناقض بين حاجات الأفراد و رغباتهم
 - الرؤية الضبابية للرقمنة الإدارية و عدم استيعاب أهدافها.¹
- ت. **التحديات التشريعية** فهي العملية التي تأتي قبل التخطيط و التنفيذ أو من ثمة تحديد الانحراف و أسبابه و اتخاذ إجراءات التصحيح بأدوات قياس دقيقة تجعل وجهة نظر الإدارة غير قابلة للشك في مصداقيتها بالحياد و الموضوعية من خلال :
- صعوبة الملاحقة القانونية لمحترفي المعلومات و مزوريها.
 - صعوبة إيجاد بيئة محمية وفق أطر تشريعية و قانونية تتناسب و العمل الرقمي.

أ. **التحديات المالية :** وقد نذكر منها

- قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان التكنولوجيا .
- ضعف الحوافز المادية بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة و محددة فيها اوجه الاتفاق.
- ارتفاع تكاليف البنية التحتية لشراء الاجهزة و البرامج التنظيمية و انشاء المواقع و ربط الشبكات¹.

¹لمياء نقركي ، الرقمنة الادارية و دورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية ، دراسة حالة مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاعلام و الاتصال ، جامعة محمد بوضياف 2019 ص 24

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

أ. **التحديات الامنية و الاجتماعية :** تتطلب الرقمنة تقديم المعلومات فور طلبها إلا أنه تعترضها مشكلة الاختراق الامني و السري للمعلومات و التجسس الالكتروني من أخطر التحديات التي تواجه عملية الرقمنة و المتمثلة في الجريمة المعلوماتية التي لا تعترف بالحدود الوطنية و تحقيق الأمن الالكتروني لا بد من ثلاث 03 عناصر :

1. **العنصر المادي :** توفير العنصر المادي لنظم المعلوماتية

2. **العنصر التقني :** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم و حماية أمن المعلومات

3. **العنصر البشري :** بالعمل على تنمية المصادر و رفع قدرات العاملين².

و بذكر العناصر الثلاث يستوجب علينا ذكر أنواع المخاطر التي يمكن ان تهدد امن المعلومات :

- التجسس الاقتصادي و الاجتماعي.
- اساءة استعمال النظام او استعماله بغير الطرق المعد من اجلها .
- المنافسة التجارية الغير مشروطة³.

و بالحديث عن التحدي فإن "تحدي الرقمنة يعد من أولى اهتمامات القطاعات و نخرج على قطاع التكوين و التعليم المهنيين فبدأ بعملية التسجيلات للالتحاق بالمؤسسات التكوينية عبر منصة مهنتي التي أشرفت العملية على انتهائها" و نخرج على استراتيجية قطاع التكوين و التعليم المهنيين من الموقع الرسمي للوزارة؛

استراتيجية القطاع في مجال الرقمنة⁴

تطبيقا لتوجيهات السيد رئيس الجمهورية فيما يخص ضرورة الإعتماد على أنظمة رقمية بهدف تطوير المرفق العام و تحسين الحوكمة في كل المجالات ، تمت صياغة استراتيجية رقمية جديدة خاصة بقطاع التكوين و التعليم المهنيين تحت إشراف السيد وزير

¹بن داودي ،تطبيق الادارة الالكترونية و تاثيرها في تطوير الاداء الوظيفي و تحسينه 2018

²سالم محمد صلاح ،العصر الرقمي و ثورة المعلومات ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع 2008 ص 194

³القاضي اسامة احمد المناعسة ،القاضي جلال محمد الزعبي ،المرجع السابق ص194

⁴ موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين ،

<https://www.mfep.gov.dz/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9->

2/ بتاريخ 2024/15 على الساعة 15:55 مساء

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

التكـوين و التعلـيم المهـنـيـن عـلى الشـكل التـالـي:
01) في مجال الحوكمة : وضع أدوات رقمية و إجراءات من أجل عصرنة التسيير و حوكمة المؤسسات التكوين بغية تقديم افضل الخدمات لطالبي التكوين أو المتكويين أو المستخدمين و ضمان عصرنة التواصل داخل المؤسسات و في هذا الصدد أطلق القطاع نظام معلوماتي جديد يسمح بتتبع جميع جوانب التسيير الخاصة بمؤسسات التكوين عبر الوطن للحصول على لوحة مؤشرات آنية و صحيحة عن جوانب : تعداد المتكويين، بيانات المؤسسات التكوينية التجهيزات ، الممتلكات ، التأطير ، المستخدمين، البرامج ، حظائر السكنات و السيارات و ستعمم على كل جوانب التسيير لهذه المؤسسات من خلال خدمات رقمية بسيطة و شفافة¹.
النظام المعلوماتي الجديد يتمثل في منصة "تسيير" ، المنصة تم إنجازها و اعتمادها في وقت قياسي و تشمل ما يلي:

1. تسيير التكوين (تأطير و تعداد) تخطيط الدورات و العروض.
2. ملف بانات المؤسسات التكوينية عبر تراب الوطن في مجالات : التجهيزات، الممتلكات التأطير، المستخدمين، البرامج ، حظائر السكنات و السيارات.
3. رزنامة النشاطات ، احصائيات ، القوانين و المراسيم.
4. لوحة مؤشرات بيانية آنية لتتبع تطور الأرقام و التقييم.²

01) في مجال البنية التحتية:

بناء بنية تحتية ذات موثوقية عالية (بيانات + تقنية) يمكن من خلالها تقديم خدمات راقية المستوى ذات جودة و مؤمنة من خلال خوادم جديدة، بتفعيل تقنيات جديدة في التوطين و أمن المعلومات في هذا الصدد تم اطلاق الإجراءات التالية:
- عملية تحديث و تطوير مركز البيانات على مستوى الوزارة من حيث التكنولوجيات و التجهيزات و أمن المعلومات³.

¹ موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين نفس المرجع السابق

² موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين نفس المرجع السابق

³ موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين نفس المرجع السابق

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

02) في مجال الخدمات الرقمية المقدمة بناء نظام بيئي ملائم لتطور الكفاءات الرقمية وتطوير مجال الرقمنة من خلال تطوير عدة منصات رقمية و تطبيقات موبايل : منصات مهنتي ، تطبيق موبايل مهنتي، بنك معطيات نمط التمهين¹.

03) في المجال البيداغوجي:

- الرقمنة لمرافقة تكوين المتكويين و عصرنة المصادر
- الرقمنة لمرافقة تحسين و عصرنة مصادر التحضير و رفع الكفاءات التقنية و البيداغوجية و يجري العمل على منصة الورشة البيداغوجية من طرف مطورين من القطاع².

ثانيا : الانتقادات

على الرغم من ان التقدم التكنولوجي و ما يتطلبه الوقت الراهن لمواكبة العصر و الدول المتطورة في هذا المجال مباشرة الدولة الجزائرية في اللحاق بالركب و ما يتطلبه من تحديات و معوقات و استراتيجيات تعرضها الرقمنة خاصة في المؤسسات العمومية الا أن من بين أهم الانتقادات الموجهة نذكر على سبيل المثال :

- التأخر الملحوظ في انجاز مشاريع الرقمنة رغم النصوص القانونية التي دعت إلى رقمنة الإدارة.
- اعتبار أن التكنولوجيا تقضي على الخطأ البشري إلا أنها ليست محصنة ضد الفشل باعتبارها معرضة للوصول الى البيانات الرقمية من خلال استغلال الثغرات في الانظمة.
- الكفاءات و الخبرات في مجال التحول الرقمي على مستوى الادارات الجزائرية و التكوين و تحسين المستوى.
- انقطاع التيار الكهربائي او توقف البطاريات المساندة.
- رداءة البرامج المطورة او ضعف الصيانة البرمجية.
- التكلفة الباهظة التي لا تتحملها معظم دول المؤسسات.

¹ موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين نفس المرجع السابق

² موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين نفس المرجع السابق

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- ضعف تغطية الانترنت و جودتها في العديد من الدول من منطقة الى اخرى.

الفصل الثاني:

مفهوم خدمة المرفق العام وآثر
الرقمنة

الفصل الثاني : مفهوم خدمة المرفق العام وأثر الرقمنة

إن الخدمات التي يقدمها المرفق العام تعد جزءا لا يتجزأ من المرفق العام ، فالخدمة العمومية هي حق المواطن تضمنها الدولة و تقدم دون جهد أو عناء و تتكفل بحمايته و تسهر على تحسينها و تقديم أفضل الخدمات بانتظام عن طريق سن القوانين و تكريس المبادئ لتقريب الإدارة من المواطن و محاربة البيروقراطية ، و بالاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة ، لذا سنتطرق في هذا الفصل الى تعريف الخدمة العمومية و المرفق العام و الأساسها القانوني و أنواعها و مبادئها و أهدافها و واقع الرقمنة في الجزائر .

المبحث الأول : مفهوم خدمة المرفق العام (الخدمة العمومية)

نتعرض في هذا المبحث الى المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية و انواعها و أسسها فالخدمة العمومية هي جوهر ما بني عليه المرفق العام فهي أساس و جوده باعتباره المظهر الرئيسي لاشباع الحاجات العامة للأفراد.

المطلب الأول : تعريف خدمة المرفق العام و أساسها القانوني و انواعها

حتى يتسنى لنا التعريف بخدمة المرفق العام و الاساس القانوني و كذا انواعهما كان لزاما علينا تقسيم المطلب الى فرعين و فق ما يلي :

الفرع الأول : تعريف الخدمة العمومية المرفق العام

ولأكثر تفصيل في التعريف لخدمة المرفق العام اوضحنا أكثر و تناولنا التعريف بالمرفق العام و ذكر بعض التعريفات المبينة له ، ثم تطرقنا الى تعريف بالخدمة العمومية و فق ما سيأتي بالتفصيل :

أولاً : المرفق العام :

- يعرفه الطماوي "هو مشروع يعمل بانتظام تحت اشراف السلطة العمومية قصد تقديم خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام معين.¹
- يعرف بأنه مشروع تتولاه الادارة لإشباع الحاجات العامة للأفراد غير مستهدفة بذلك سوى تحقيق النفع العام
- يعرف كذلك بأنه مشروع تنشئه الدولة أو تشرف على إدارته و تنظيمه بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، و يهدف إلى تلبية حاجة عامة.
- ويعرفه الباحثان "بأنه كل نشاط وضع تحت سلطة الادارة العامة أو تحت إشرافها ورقابتها قصد إشباع حاجيات الصالح العام.²
- و من ذكر التعريفات نخرج على تعريف المرفق العام العضوي و الموضوعي حسب مدارس الفقه نذكر الاتجاهين الأول و الثاني.
- أ- المعنى العضوي: يقصد بالمرفق العام تبعاً لهذا المعنى كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور. ومن هنا جاز اعتبار كل من مرفق القضاء والأمن والدفاع وغيرها مرافق عامة لأنها منظمات أنشأتها الدولة بغرض أداء خدمة للجمهور³. وعليه يقصد بالمرفق العام وفقاً لهذا الاتجاه "الهيكل أو الهيئة أو المؤسسة أو التنظيم المتكون من مجموعة الأشخاص و الأموال الذي ينشأ و يؤسس لانجاز مهمة عامة ،مثل الجامعات ،المستشفى وحدات أجهزة الإدارة العامة بشكل عام⁴ ، ونستطيع أن نقول في الاخير أن

¹ بهاز جيلالي، بن عطاء الله سارة ، الادارة الالكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية و المرفق العام ،مجلة الاقتصاد و التنمية المستدامة، المجلد 5/ العدد 02 (2022) ص 198

² بهاز جيلالي ، بن عطاء الله سارة ، المرجع السابق ص 198

³ بوكريف زهير، دور الادارة الالكترونية في تحسين المرفق العام، مجلة دائرة و الدراسات القانونية و السياسية ،مخبر المؤسسات الدستورية و النظم السياسية العدد الخامس 2018 ص 336

⁴ محمد الصغير بعلي ، القانون الاداري ، دار العلوم للنشر و التوزيع الجزائر ،ص 206

المرفق العام يعرف بأنه الهيئة أو المنظمة أو الجهاز الذي يرتبط بالادارة ارتباطا عضويا يزاول نشاطا يهدف الى تحقيق الصالح العام.¹

ب- **المعنى الوظيفي أو الموضوعي:** يقصد بالمرفق العام بالنظر للمعيار الموضوعي كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع حاجة عامة ، ومن ثم تخرج عن نطاق هذا التعريف المشروعات التي تستهدف فقط سائر النشاطات الخاصة كالمؤسسة الخاصة كما يُخرج عنه المشروعات التي تستهدف فقط تحقيق الربح.² و بالتالي يعرف أصحاب هذا الاتجاه المرفق العام بأنه النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلبي حاجيات عامة للمواطنين مثل التعليم العام ،الرعاية الصحية ،البريد و المواصلات بغض النظر عن المنظمة أو الجهة أو الهيئة القائمة به.³

ثانيا: الخدمة العمومية :

أ. عرفها خبراء الادارة العامة بأنها (الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان و تأمين رفاهيته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع فهي المحرك الاساسي لكل سياسة بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين).⁴

¹ محمد جمال مطلق الذنبيات ،الوجيز في القانون الاداري ، الدار العلمية الدولية للنشر و التوزيع ، طبعة 01 ،الاردن ص

140

² بوكريف زهير ، نفس المرجع السابق ص 336

³ محمد الصغير بعلي ،مرجع سابق ص 206

⁴ العربي بوعامة ،الاتصال العمومي و الادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات و البحوث

الاجتماعية العدد 09 جامعة الوادي ديسمبر 2014 ص 40

الفصل الثاني: مفهوم خدمة المرفق العام وأثر الرقمنة

ب. و قد عرفها الميثاق الافريقي لقيم و مبادئ الخدمة العامة و الادارة المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 31-01-2011 " الخدمة العمومية في نص المادة الأولى منه على أنها (أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الادارة).¹

ت. كما اعتبرها البعض بأنها نشاط يخدم المصلحة العامة و التي تتكفل بها الادارات العمومية و هذا التعريف في طياته معنيين :

1. **المعنى المقيد :** إدارة نشاط معين من طرف الإدارات في كل الأحوال أنه مستوحاة من المصلحة العمومية و لا تمثل ذلك الإدارات دائما صفات نشاط الخدمة العمومية.²

2. **المعنى الواسع :** الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان و تأمين رفاهيته و التي توفرها الدولة للشعب و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون المصلحة العالية من المواطنين.³

ث. لقد عرفت مدرسة الخدمة العمومية الوظيفة التي يكن أداؤها مضمون و مضبوط و مراقب من قبل العاملين لأن هذه الوظيفة هي المحرك الأساس لكل سياسة في شؤون الخدمات تهدف الى رفع مستوى المعيشة للمواطنين.⁴

ج. و من تعريفاتها فهي جميع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوافر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون و يكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها و القيام بها من حيث أدائها و مراقبتها.⁵

¹ المرسوم الرئاسي رقم 12-415 المؤرخ في 11-12-2012 المتضمن التصديق على الميثاق الافريقي لقيم و مبادئ الخدمة العامة و الادارة المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 31-01-2011 ، الجريدة الرسمية العدد 68 مؤرخة في 16-12-2012 ص5

² عاشور عبد الكريم ، مرجع سابق ص 40

³ محمد بعلي صغير ، القانون الإداري ، دار العلوم للنشر ، الجزائر 2004 ص 208

⁴ دروس التسويق الدولي خدمات عمومية ، الرابط

[HTTPS//FACBOOK.COM/MARKETINGGINIRALLAPOSTE/22829329519144](https://facebook.com/marketingginirallaposte/22829329519144)

⁵ محمد أمين عودة ، المشروعات العامة القضايا استراتيجيات ، جامعة الكويت ص 23

ح. و هي الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية و أجهزة الدولة إلى المستفيد في إطار القانون و التشريعات المعمول بها في البلاد.¹

خ. هي أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر و يكون أساسا غير ملموس و لا ينتج عنها أي ملكية ، و أن اتجاهها أو تقديرها قد يكون مرتبط بمرتب بمادي ملموس.²

د. هي الأنشطة و المنافع والإشباع التي يقدمها للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية.³

و يمكن النظر الى الخدمة العمومية من زاويتين تتمثلان في النظر اليها كعميلة أو كنظام.⁴

• **الخدمة العمومية كعملية :** باعتبارها تقدمها المنظمات الحكومية على أنها عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات و تشغيل مخرجات التي تنقسم بدورها الى ثلاث أنواع:

01 الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد انواع المدخلات في الخدمة بحد ذاته كعملية العلاج و الوقاية .

02 الموارد: هي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء ، و ليس على الافراد و تسمى الاشياء المملوكة ،مثل خدمات رخص مرور السيارات.

03 المعلومات: وهنا نتحدث عن الخدمة كمحصلة للتطور التكنولوجي في المعلومات و الاتصال ، مثل تحايل البيانات و المعلومات ، و عمليات التشغيل في مراكز البحوث و الجامعات.

• **الخدمة العمومية كنظام:** انطلاقا من النظر إليها كنظام يتكون من أجزاء تشمل :

¹عباس بدران،الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق ، دار الفارس للنشر و التوزيع ،عمان 2004 ص 138

² أحمد الطاهر عبد الرحيم، تسويق الخدمات السياحية ، دار الوفاء ، الاسكندرية - ط1 2012 ،ص 48

³صالح بو عبد الله ،قياس أبعاد وجود الخدمة ،دراسة تطبيقية على بريد الجزائر،مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، العدد 10-2010 ، ص 91

⁴عبد الكريم عاشور ،دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة منتوري -قسنطينة،2009/2010 ص 41

الفصل الثاني: مفهوم خدمة المرفق العام وأثر الرقمنة

- نظام عمليات التشغيل أو إنتاج الخدمة : تتم العملية هنا لإنتاج عناصر الخاصة بالخدمة العمومية.
- نظام تسليم الخدمة بعد تجميع عناصر الخدمة العمومية يتم التسليم و إيصالها للمواطن في شكلين:

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

الفرع الثاني : الاساس القانوني لخدمة المرفق العام

لكي تكتمل الخدمة العمومية لقيام المرفق العام لا بد من التطرق الى الاساس القانوني ثم نذكر الانواع ، و عليه :

أولاً : الاساس القانوني فان خضوع كل منهما الى النظام القانوني بحيث يتمثل في الجهة المكلفة بإدارة المرفق العام بامتيازات غير مألوفة من حيث لإنشائها و إدارتها و إلغائها و تحديد طبيعة نشاطها و استعمالها لوسائل خاصة لمباشرة نشاطها و من أجل نشاطها و من أجل تحسين الخدمة العمومية و الرقي بها تم إصدار النصوص التشريعية التالية :

أ. الدستور :

- دستور 1963 المادة 10 "على جملة من الأهداف الاساسية التي ترمي إلى تحقيقها الدولة و من بين هذه الأهداف مقاومة الإشكال الإنساني في جميع أشكاله و ضمان حق العمل و مجانية التعليم¹ .
- دستور 1996 رئيس الحكومة ملزم بالسهر على حسن سير الإدارات العمومية² حسب المادة 85
- دستور 2020 في المواد 26-27 كفيلتان "بالتأسيس لمبادئ جوهرية كضمانات³ من أجل التزام المرفق العام بالحياد و عدم تحيزه لتقديم الخدمة العمومية و التغطية

¹ دستور 1963 الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 64 ، المؤرخة في 10-09-1963، ص10

² دستور 1996 ، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 76 المؤرخة في 08-12-1996، ص82

³ مرسوم رئاسي رقم 20-251 ، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 82 المؤرخة في 30-12-2020 ،

المنصفة للتراب الوطني و الاستمرارية في الحصول على الخدمات دون تمييز و أداء الخدمة دون تماطل.

ت- المرسوم الرئاسي رقم 88-131 المؤرخ في 04-07-1988¹ الذي ينظم العلاقة بين الادارة والمواطن و الذي تضمن ضرورة إطلاع المواطن على التنظيمات و التدابير التي تلزم الادارة بنشرها و بالجانب الاخر ضرورة مساهمة المواطن في الرقي بالخدمة العمومية².

ث- استحداث وزارة مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية بموجب المرسوم الرئاسي 13-312³ المتضمن تعيين أعضاء الحكومة ، حيث وضع هذه المصالح لدى مصالح الوزير الأول قصد إصلاح الخدمة العمومية⁴.

ج- المرصد الوطني للمرفق العام تم إنشاؤه بموجب المرسوم الرئاسي 16-03⁵ المؤرخ في 07-01-2016 بمثابة هيئة استشارية مكلفة بالقيام بدراسات و تقديم اقتراحات من شأنها تحسين الخدمة العمومية و القضاء على البيروقراطية و السلوكات السلبية داخل المرافق العامة في مجال التوظيف⁶.

ثانيا : أنواع المرافق و الخدمات العمومية

باعتبار أن الخدمة العمومية هي نشاط و الأداء الذي يقوم به طرف تجاه طرف آخر و يكون أحدهما مرفق عام فيتنوعان وفقا للأساس القائم على تقريب الادارة من المواطن.

¹ المرسوم الرئاسي رقم: 88-131 ، ينظم العلاقة بين المواطن و الإدارة ، الجريدة الرسمية 1988 ، العدد 27

² باحماوي عبد الله، سبل تحسين الخدمة العمومية و عصرنة الادارة العامة في الجزائر ، مجلة القانون و المجتمع المجلد 7 العدد 02 سنة 2019 ص 331

³ المرسوم الرئاسي 13-312، استحداث وزارة مكلف باصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية 2013، العدد 44

⁴ باحماوي عبد الله ، المرجع نفسه، ص 332

⁵ المرسوم الرئاسي 16-03، أنشاء المرصد الوطني للمرفق العام ، الجريدة الرسمية الجزائرية 2016 ، العدد 02

⁶ باحماوي عبد الله ، المرجع نفسه ، ص 332

أ- أنواع الخدمات العمومية

تضم الخدمات العمومية مجموعة كبيرة و غير متجانسة للخدمات الجماعية و التي يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية :

- الخدمات الادارية :مثل خدمة الحالة المدنية على مستوى البلدية.
 - الخدمة الاجتماعية و الثقافية : التمدرس الالزامي ، الخدمات الصحية.
 - الخدمات الصناعية و التجارية : مؤسسة الكهرباء و الغاز ، شركة المياه.
- ### ب- أنواع المرافق العمومية

لا يسمى مرفق عام حتى يتوفر على تلبية الحاجات العامة و فق مشروع أو تنظيم عام يكون مرتبط بالإدارة العامة تخضع لقانون استثنائي بحيث يتنوع تبعاً لاختلاف النشاط الذي تقوم به إما :

أ- من حيث طبيعة نشاطها : وتعد هذه النظرة إلى أكثر زوايا دراسة من فقه القانون الاداري لارتباطها الوثيق بأسس القانون

- **المرافق العامة الادارية** : و هي المرافق العامة التقليدية الإدارية البحتة تميزها عن المرافق الأخرى ، ووجود المرافق الادارة يقتضي تطبيق قواعد القانون الإداري بالضرورة مما يمكن السلطة القائمة عليها من استعمال أساليب القانون العام¹. فهي التي تتناول نشاطاً لا يزاوله الأفراد عادة إما بسبب حجم النشاط أو عجزهم عن ذلك و الذي يرتبط نشاطه بالوظائف السيادية للدولة في الغالب مثل الدفاع، الأمن و القضاء
- **المرافق العامة الاقتصادية** : و يقصد بها المرافق العمومية الصناعية و التجارية التي استقر القضاء الاداري على خضوعها الى القانون الخاص في نشاطها ووسائل إدارتها مع خضوعها لبعض قواعد القانون العام من قبيل انتظام سير المرافق العمومية و المساواة بين المنتفعين بخدماتها و قابليتها للتغيير بما يتماشى و المستجدات و تمتعها

¹ بهاز الجيلالي ، بن عطاشه سارة ، المرجع السابق ص 199

ببعض امتيازات السلطة العامة اللازمة لحسن أدائها لنشاطها ، مثل نزع الملكية للمنفعة العامة ، الاستيلاء المؤقت

▪ **المرافق العامة المهنية :** هذه المرافق عبارة عن منظمات أو مجالس تتولى إدارة شؤون مهنية معينة و تتمتع هذه المنظمات ببعض امتيازات السلطة العامة وتستهدف التنظيم الداخلي لشؤون معينة ، مثل المنظمات المدنية ، نقابات المهن المختلفة و تخضع هذه المرافق كحال المرافق الاقتصادية الى نظام قانوني مختلط و اختصاص قضائي مزدوج¹

ب- من حيث الامتداد الاقليمي :

▪ **مرافق وطنية :** و هي المرافق التي يمتد نشاطها فيشمل كافة إقليم الدولة مثل مرافق الدفاع ، الامن ، البريد ، القضاء ، التعليم ، الصحة و تخضع هذه المرافق لإشراف الادارة المركزية في العاصمة (الوزارة) وممثليها أو فروعها في الاقليم على مستوى محلي (الادارات الغير مركزية) و تسيطر عليها السلطة العامة سيطرة تامة و تقدم لها الدعم المادي و الفني لتؤدي مهامها المنوطة بها.²

▪ **مرافق محلية :** و هي المرافق التي يعهد الى ادارتها الى الوحدات الادارية المحلية (الولاية ، البلدية) وتتميز بالاختلاف و التنوع في أساليب إدارتها بحكم اختلاف و تنوع حاجات كل اقليم تمارس نشاطها فيه ، كما أن المسؤولية الناتجة عن الاضرار التي تتسبب بإحداثها المرافق المحلية أو موظفيها يتحملها الشخص الاعتباري الاقليمي³

ت- من حيث جهة سلطة الإدارة في نشأتها:

▪ **مرافق الاختيارية :** الاصل ان الإدارة تتمتع بخصوص إنشائها بسلطة تقديرية ما إذا كان من الملائم إنشاء مرفق أم لا و لا تتوق السلطة في هذا الصدد عند حد إنشاء أو عدم إنشاء المرفق ، و إنما تمارس هذه السلطة بشأن إختيار وقت إنشاء المرفق و مكان إنشائه، و تحديد شكله أو نوع ، وتحديد الطريقة المناسبة لإدارته و استقلاله

¹ علاء الدين عشي، مدخل للقانون الاداري ، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع ، طبعة 2010 ، الجزائر ، ص 8

² عصام علي الدبس ، القانون الاداري ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، طبعة 01 الاردن ، سنة 2014 ، ص 235

³ علاء الدين عشي ، مرجع سابق ، ص 19 و 20

و في تعديله و إلغائه ، و الضابط هنا هو تحقيق المصلحة العامة¹. و مثال ذلك معظم المرافق و الأنشطة المحلية وفقا لقانون البلدية و الولاية.

▪ **المرافق الإجبارية :** وهذا النوع تكون الادارة ملزمة بإنشائها كاستثناء للقاعدة الأصلية حيث يجبرها القانون أو الجهة الادارية و مثال ذلك مرافق الامن و الصحة العامة و تكون الدولة ملزمة بإنشائها لارتباطها بسيادتها ، و التخلي عنها يكون تخلي عن ممارسة سيادتها².

و من ذكر أنواع المرافق العمومية نستذكر العناصر الأربعة التي يقوم عليها المرفق العام و التي هي كالآتي :

▪ **المرفق العام مشروع أو تنظيم عام :** المرفق العام عبارة عن مشروع أي نشاط منظم تمارسه مجموعة من الأفراد مستعينة ف ذلك بوسائل مائدة و فنية و قانونية لتحقيق غرض معين.³ و بناء على ذلك فإن المشروع يتضمن ثلاثة عناصر و تتمثل في :

* مجموعة من الأفراد و تقوم بمهمة توجيه النشاط و تنظيمه و تنفيذه .

* يكون الهدف من هذا النشاط تحقيق هدف معين .

* يستعين القائمين على المشروع بعدة وسائل تتمثل في الوسائل القانونية

و الوسائل المادية و الوسائل الفنية .

▪ **هدف تحقيق النفع العام :** مما يضيفي على المشروع صفة المرفق العام أن يستهدف النفع العام أي أن يكون غرضه سد حاجات عامة مشتركة ، و تقديم خدمات عامة سواء كانت هذه الحاجات و الخدمات مادية كتوفير المياه و الكهرباء و وسائل المواصلات العامة ، أو كانت معنوية كتوفير الأمن بعنصره الداخلي و الخارجي للأفراد ، و التعليم

¹ عصام علي الدبس ، مرجع سابق ، ص 257

² علاء الدين عشي ، نفس المرجع السابق ، ص 20

³ عصام علي الدبس ، مرجع سابق ، ص 240

الفصل الثاني: مفهوم خدمة المرفق العام وأثر الرقمنة

بمراحلها المختلفة ، وعليه فإنه إذا فقد المشروع هذه الصفة لم يعد مرفقا عاما ، ولو كانت الدولة هي التي أنشأته وتتولى إدارته

- ارتباط المرفق العام بالسلطة العامة : الأصل هو أن يكون إنشاء المرافق العامة بواسطة الدولة حيث يكون إنشاؤها بقانون أو بناء على قانون .
- وليس كل مشروع تنشئه الدولة يعتبر مرفقا عاما ، فهي كما تملك إنشاء المرافق العامة تستطيع في ذات الوقت القيام بمشروعات خاصة و لذا يتعين الرجوع إلى قصد المشرع في كل حالة على حدى ، فإذا كان المشرع صريحا في دلالاته على إرادة الدولة في إنشاء مرفق عام فلا تكون هناك إذا صعوبة في تحديد هوية المشروع هل هو مرفق عام أو مشروع خاص.
- خضوع المرفق العام لنظام قانوني استثنائي ومتميز : لكي تكتمل عناصر قيام المرفق العام كان لابد بالإضافة إلى توافر العناصر السابقة من توفر عنصر آخر وهو خضوع المرفق العام لنظام قانوني استثنائي و متميز والمتمثل في تمتع الجهة المكلفة بإدارة المرفق العام بامتيازات غير مألوفة في القانون الخاص تلائم الطبيعة الخاصة للنظام القانوني الذي يحكم المرفق العام
- مرافق العمومية من حيث إنشائها وإدارتها وإغائها وتحديد طبيعتها نشاطها واستعمالها لوسائل خاصة لمباشرة نشاطه ، وما أجمع عليه الفقهاء أن هذا النظام يختلف من مرفق إلى آخر حسب طبيعته.¹

المطلب الثاني : مبادئ و أهداف خدمة المرافق العام

تختلف الخدمات العمومية بتنوع طابعها حيث توجد خدمات ذات طابع إداري أو صناعي و تتركز على عديد المبادئ و الأهداف التي و وضعت من أجلها أو على أساسها.

¹ أعمار بوضائف ، الوجز في القانون الإداري ، جسور للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، الجزائر ، سنة 2007 ، ص 312

الفرع الأول : مبادئها

أولاً : مبادئها تمثلت في المبادئ التالية :

01) مبدأ المساواة : اعتماداً على الدساتير في الجزائر و باعتباره من حقوق الانسان في الانتفاع بالخدمات و استناداً إلى تحقيق المصلحة العامة يقتضي منا تقدير المرافق العمومية لخدمة جميع المواطنين على قدم المساواة مادامت في مراكو قانونية و ظروف مماثلة حيث يضمن حياد الادارة ودون تمييزها بالكيفيات و الاجراءات نفسها.

02) الاستمرارية : حتى نقول أنها خدمة عمومية من طرف مرفق عام لا بد أن تكون الخدمة مستمرة و دون توقف أو انقطاع لتلبية حاجات ذات منفعة عامة ، فمن الضروري ضمان استمرارها حتى إذا كان المرفق العام عاجزاً لأنه يوجد حاجة تستوجب الاشباع.

03) الملائمة : أو التكيف أو التطور يعني أن الخدمة العمومية لها قابلية التطور المستمر بناءً على احتياجات المواطنين و تتسجم مع رغباتهم و ذلك بتحسين نوعية الخدمات و كميتها ، لتستجيب للتغيرات حتى تمكن من تقديم خدمات التي وجدت من أجلها و ذلك عن طريق اختيار طريقة المرافق استجابة للتطورات الاقتصادية و التقنية الثلاثية ، اما في عصر التكنولوجيا و الحواسيب و المعلوماتية و من ثم مبدأ يقتضي أن يتماشى المرفق العام و تطورات و تتكيف معها¹.

كما أن بعض الكتاب أضافوا قاعدتين :

- مبدأ الحيادية : تعني المصلحة العامة
- مبدأ المجانية : أي تقدم بدون مقابل مادي إلا إذا كانت بشكل رمزي مثل إنجاز الفحوصات الطبية ، وتخضع لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت أوضاعهم متباينة (مستوى الدخل).

¹ محمد جمال ، مطلق الدنيبات ، الوجيز في القانون الاداري ، دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان 2003 ص 152

ثانيا : ولإثراء بحثنا نتطرق إلى خصائص الخدمة العمومية بصفة وجيزة ، فالخدمات

متنوعة، البعض منها عمومي و البعض الآخر خاص، البعض منها ذو هدف

ربحي و البعض الآخر مجاني ، البعض منها تجاري و البعض الآخر إداري.

لذلك تميل أغلب الدراسات إلى جعلها موحدة من خلال معيار تمييزها عن المنتجات

المادية ذات الاستهلاك الواسع ، و هذه التفرقة تتم بتخصيص مزايا خاصة للخدمات مقارنة

بالمنتجات:

- الخدمات غير ملموسة¹بينما المنتجات ملموسة ؛
- الخدمات قابلة للتلف (أي تفسد إذا لم تستهلك) في حين أن المنتجات يمكن تخزينها تأجيل استهلاكها.
- الخدمات أكثر تغيرية وغير متوقعة مقارنة بالمنتجات التي هي نمطية و متوقعة
- في الخدمات لا يمكن فصل الإنتاج عن الاستهلاك ، بينما هما متفرقان بالنسبة للمنتجات ؛
- و أخيرا ما يميز الخدمات عن المنتجات هو كون المادة الأولية المعالجة في حالة الخدمات هم الزبائن ، و هذا هو سر الأهمية القصوى للبعد البشري في قطاع الخدمات.

و انطلاقا من هذه المزايا يمكن تحديد خصائص الخدمات في نقاط أساسية :

1. عدم ملموسية الخدمات : الخدمات غير ملموسة ، بمعنى يستحيل اللمس ، الذوق الإحساس ، الاستماع ، ورؤية الخدمة قبل شرائها فالمرضى في عيادة الطبيب أو الزبون في محل الحلاقة لا يمكنهما معرفة النتيجة مسبقا¹ . و بسبب هذه الصفة فإن أغلب الخدمات أصبحت تنتج و تستهلك في آن واحد ، بسبب كونها غير مادية فإنه

¹د.برابنيس عبد القادر ،أ.كبير هادية ،خصائص الخدمات وأثرها على سلوك المستعملين ،مجلة العلوم القانونية ، جامعة

لا يمكن تخزينها ، لذلك فالمشاكل و المزايا المرتبطة بالتخزين ، و أيضا بمفهوم تسيير المخزون لا يمكن أن تتواجد أبدا.

2. قابلية الخدمة للتلف: نابعة من عدم القدرة على التخزين لذلك فإن الكميات غير المستخدمة خلال فترة العرض ستختفي للأبد ، تذكرة السينما التي لا تباع هي تذكرة مفقودة للأبد ، و مقعد في الطائرة يستحيل تعويضه إذا لم يشتري. لذلك غالبا ما تفرض شركة الطيران عقوبات على المسافرين عند تأجيل رحلة، لأنها تدرك أن الكميات غير المستخدمة أثناء عرض الخدمة هي كميات ضائعة لا تعوض و ربما قد تكلفها أعلى من الكميات المستخدمة¹

3. عدم تماثل الخدمة : الخدمة متغيرة حسب أوقات و ظروف تحققها ، لذلك في غالب الأحيان يستحيل تنميط إنتاج الخدمة وجعلها متماثلة ، لأن الخدمة تعتمد على من يقدمها ، وعلى كيفية تقديمها ، وعلى ظروف تقديمها. وفي الحقيقة يصعب الحصول على كفاءات و ظروف ممثلة في هذا الشأن.

4. عدم انفصالية الخدمات : فهي غير قابلة للانفصال على من يقدمها ، فإذا مرض الفنان في آخر لحظة فلا يمكن تعويضه بمغني آخر ، و هذا يعني أن قدرة الإنتاج محددة في قدرات هذا الفنان فقط.

5. لا مركزية الخدمات : قطاع الخدمات في مجمله يتميز بصناعة غير مركزية أو ضعيفة التمركز فأغلب هذه المؤسسات هي مؤسسات صغيرة و متوسطة الحجم ، تعتمد خاصة على الموظفين ، و تتميز بقلة رؤوس الأموال المستثمرة ، وإذا حدث وأن كانت هذه المؤسسات كبرى و مهيمنة على السوق فيتعلق الأمر بمؤسسات للخدمات العمومية التابعة لمراقبة الدولة ، والتي لها استراتيجيات تسويقية جد متأثرة بتنظيمات السلطة ، وكمثال على ذلك فإن قطاع البريد و الاتصالات أو قطاع النقل لا يمكنهما الرفع من تعريفتهما أو حجم استثمارهما إلا في الحدود المسموحة من قبل السلطات الرسمية.²

¹د.برابنيس عبد القادر ،أ.كبير هادية ،نفس المرجع السابق ص334

²د.برابنيس عبد القادر ،أ.كبير هادية ،نفس المرجع السابق ص 335

6. ضعف معدل إنتاجية الخدمات: يتميز قطاع الخدمات بضعف معتبر في معدل إنتاجيته مقارنة بالقطاع الصناعي، فالعديد من المختصين يحددون أرباح الإنتاجية في ميدان الخدمات في حدود النصف بالمقارنة مع تلك الخاصة بقطاع الإنتاج الصناعي.¹

الفرع الثاني : أهدافها

تتمثل أهدافها فيما يلي :

01 الخدمة العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطنين و مرتكزات التقدم للمجتمع في الفرص التي يحتاج إلى الصحة ، التعليم ، الماء ، الكهرباء ... إلخ لكن الانسان ذو تأثير إيجابي على المجتمع حيث كلما توفرت الخدمات الكمية و النوعية المناسبة كلما دل ذلك على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و البشرية.

02 الخدمات العمومية تضع مرفق الحكومة او القائم على تنفيذها إذا ما كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن : حيث أن القائم على تقديمها سواء الحكومة أو المنظمات العامة تسعى إلى تقديمها في أكمل وأحسن وجه تلبية لحاجيات المواطن.

03 تحقيق الاستقرار الاقتصادي و الاجتماعي و السياسي : و الاستقرار بكل أشكاله له تأثير كبير و المجتمعات فهو يوفر الحق الملائم للعمل و تساهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده و السلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية التي تمسك بالحد الأدنى و المطلوب من الإجراءات لتحقيق الإستقرار و تتجلى في العمل ، السكن ، الرفاه الاجتماعي ، الأمن بكل أبعاده بالإضافة الاجتماعية المولود و التوزيعية و استمرارها في تقديمها لعموم الجمهور² يؤدي فيها الافراد دورا حاسما في نجاح النظام و يكون هذا الدور ثلاثي الأبعاد

أ وحدة النظام (التخطيط، التنظيم، التوجيه).

¹د.برابنيس عبد القادر ،أ.كبير هادية ،نفس المرجع السابق ص 335

²محمد جاسم الصميدي ،ردينة عثمان يوسف، السويك الخدمات ط1 ، دار المسرة للنشر و التوزيع عمان ص36

ب المشغلين (تهيئة البيانات و الفنيين).

ج مجموعة المستفيدين (مستخدمى مخرجات النظام).¹

المبحث الثاني : آليات تحسين خدمة المرفق العام وواقع الرقمنة في الجزائر

إن الخدمة العمومية هي جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استخدامها إلا في إطار جماعي ، و تتوفر بشكل إجباري و فق قاعدة المساواة أمامه التي نص عليها القانون فما هي الآليات لتحسين جودة الخدمة العامة .

المطلب الأول : آليات التحسين و أثر الرقمنة

الفرع الأول: آليات تحسين خدمة المرفق العام

لقد سعت الحكومة الجزائرية إلى رقمنة الادارة العمومية و ذلك من خلال عدة مؤشرات و هي مؤشر الجدوى و النفاذ الرقمي و مؤشر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال حيث تم تطبيق الجزائر نتيجة هذه الاصلاحات ضمن البلدان المتوسطة مقارنة بالدول المتقدمة و نذكر من هذه الآليات

أولا : على الصعيد التشريعي لقد نص عليها المشرع الجزائري في دستور 1963² (الخدمة العمومية) في مادته 10 حيث نص فيها على جملة من الأهداف و هي منع استغلال الانسان في جميع أشكاله و ضمان العمل و المعلم أما دستور 1976³ في مادته 03 و 12 نشر العدالة الاجتماعية و توفير أسباب تفتح المواطنين و المادة 33 منه { الدولة مسؤولة عن ظروف حياة المواطن } أما دستور 1996⁴ في مادته 99 بنصها أنه من صلاحيات الوزير سهره على حسن سير الإدارات العمومية بالأحكام المنظمة فقد حرصت

¹ عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الادارية ، دار زهران للنشر و التوزيع ص 71

² دستور 1963، نفس المرجع السابق

³ دستور 1976 ، الأمر 76-79 المؤرخ في 22 نوفمبر 1976، الجريدة الرسمية 1976

⁴ دستور 1996، نفس المرجع السابق

الفصل الثاني: مفهوم خدمة المرفق العام وأثر الرقمنة

الجزائر مع صدور مجموعة من المراسيم الخاصة بالخدمة العامة منها المرسوم 131-88 المؤرخ في 04-07-1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن ، كما عملت على إحداث هيئة وسيط الجمهورية 96-133² المؤرخ في 23-03-1996 حيث نركز مهامه في رقابة سير عمل الهيئات العمومية و علاقتها بالمواطن و المرسوم من 14-139 و 14-194 اللذان يعدان أساسا للخدمة العمومية في التشريع الجزائري فالأول يحدد المهام التي يمارسها المدير العام للوظيفة العامة أما الثاني ينظم المديرية العامة و الاصلاح الاداري.

أما بالنسبة للرقمنة نلاحظ أنه هناك مجموعة من النصوص القانونية نذكر منها المرسوم التنفيذي 17-271³ المؤرخ في 17-10-2017 يحدد صلاحيات وزير البريد و الاتصال السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيا و الرقمنة، 18-04 ينص على كيفية التكيف مع التطورات الاجتماعية و الاقتصادية و الوطنية و الدولية.

المرسوم الرئاسي 20-05⁴ المؤرخ في 20-01-2020 متضمن منظومة وطنية لأمن المعلوماتية ، المرسوم الرئاسي 19-317 المؤرخ في 26-11-2019⁵ وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وجاء نص المادة 05 منه (تكلف الوكالة بتصميم الاستراتيجيات الوطنية لتطوير الرقمنة و اقتراحها على الحكومة بالتشاور مع الدوائر الوزارية و المؤسسات في القطاع لآلاف و المجتمع و تكلف بضمان متابعة الإستراتيجيات لتطوير الرقمنة).

1 المرسوم الرئاسي 131-88، نفس المرجع السابق

2 المرسوم 96-133 الجريدة الرسمية الجزائرية 1996 العدد 19

3 المرسوم التنفيذي 17-317 الجريدة الرسمية الجزائرية 2017 العدد 59

4 المرسوم الرئاسي 20-05 الجريدة الرسمية الجزائرية 2020 العدد 04

5 المرسوم الرئاسي 19-317 الجريدة الرسمية الجزائرية 2019 العدد 74

ثانيا : على الصعيد البرامجي

- 01- برنامج بناء البنية المالية : يعتبر من بين الأهداف تصبو إليها الرقمنة و هي تطوير الإدارات و المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- 02- برنامج التطوير الإداري التكويني : و يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
- 03- برنامج التطوير الفني : يركز هذا البرنامج استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية و الإدارية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لإنجاز المشروع ، و استخدام أحدث الأجهزة و الأنظمة و قواعد البيانات و تحديث البنية الأساسية للإتصالات و المعلومات.
- 04- برنامج تنمية الإطارات البشرية : تطوير كفاءات الموظفين و إعداد خطة لتدريبهم و تكوينهم.
- 05- برنامج الإعلام الألي : و يتم من خلاله إعاد خطة تعرف المجتمع على مزايا التحول المجتمع الرقمي و كيفية الإستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى وجود نية حسنة فهي تمثل عامل محوري للوصول إلى الإدارة الإلكترونية و ربط الدولة بشبكات الاتصال العالمي.

أ. الإنترنت : تتكون من عدد كبير من الحواسيب المرتبطة ببعضها في مختلف دول العالم، حيث تمكن مستخدميها من الاستفادة من عشرات الخدمات و التخاطب مع المستخدمين الآخرين ، ساهمت في عقد اجتماعات و مؤتمرات و فرت الجهد و المال ، و معظم استعمالات الإنترنت هي البريد الإلكتروني (WWW) و يتصل العديد من مستخدمي الإنترنت ببعض الملفات عبر الإنترنت بواسطة بروتوكولات أقل استخداما مثل (FTP)(USENT) و البروتوكول الرئيسي المستخدم هو TCP/IP ، تمكن الإنترنت مستخدميها من الاستفادة من عشرات الخدمات المختلفة و التخاطب مع المستخدمين الآخرين.¹

¹رمضان عبد المجيد، محاضرات في مقياس تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مطبوعة بيداغوجية موجهة لمستوى الأولى ما ستر، تنظيمات إدارية، (جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة)، 2021/2022، ص4

ب. **الإنترانيت** : هي دمج مجموعة من أنظمة توزيع المعلومات تقوم بتطبيق تكنولوجيا الانترنت و المعايير الخاصة لهل عبر شبكة محلية داخلية للإدارة في المؤسسات تربط كل مصادر المؤسسة من معلومات و ملفات و قواعد بيانات و أجهزة مثل الطابعات و البريد الإلكتروني وغيرها بحيث يتم تبادل المعلومات وتداولها بطريقة منظمة، تعتبر هذه الشبكة طريقة لأداء العمل الجماعي بطريقة سهلة وسريعة.¹

4. **الإكسترانيت** : و هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات الانترنت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت.²

الفرع الثاني : أثر الرقمنة على جودة خدمة المرفق العام

معلوم أن الخدمة تركز على طرفين هما المواطن المستفيد من الخدمة العمومية و المرفق العام مقدم الخدمة لذلك أي تعديل يمس الإدارة العمومية سينعكس بشكل مباشر على الخدمات للمواطن ، لذلك اثر العصرية على المواطن و علاقة الإدارة بالمواطن.

أولا : اثر عصرية الإدارة على المواطن : بحيث تتميز بأنها ذات طابع سياسي و قانوني و اداري واجتماعي يتمتع الفرد بمركز قانوني امام الدولة و الإدارة تتمتع بمقتضى هذا المركز من التزامات فهي علاقة متبادلة.³

و قد عملت الجزائر عدة إصلاحات للتكيف مع التطورات الراهنة و ذلك من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية لما له من أثار إيجابية على الفرد و الدولة و منها :

01- **التحول الرقمي و الرقمنة** : هو عملية تغيير نمط العمل في الإدارة أو المؤسسة في عديد مصالحها و الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الرقمية الالكترونية و ذلك من خلال رقمنة مصالح الإدارات مع ما يتماشى مع التطور الجديد ، بعض

¹خضر مصباح الطيطي ، إدارة التغير التحديات و الإستراتيجية للمدراء المعاصرين ، ط1، الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع ، 2010 ص 228

²رمضان عبد المجيد، مرجع سابق ص 4

³تربة عمران ، الإدارة العمومية و المواطن علاقة تشخيص للاختلالات و سبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية

،مجلة المفكر عدد 12 كلية الحقوق جامعة بسكرة ص 97

الفقهاء يرى أن المصطلحين التحول الرقمي و الرقمنة مصطلحين مترادفين فالرقمنة و صل كل ما هم مادي ملموس و تحويله في شكل نسقي أو ملف غلكتروني أما التحول الرقمي فهو نتيجة مباشرة للرقمنة.

02- الإدارة الرقمية : إنها استراتيجية إدارية تستخدم و سائل الاتصال الحديثة و تسعى الى الاستفادة منها و تحقيق العمليات الادارية لهدف رفع و تحسين جودة العمل الاداري

03 : الخدمات الرقمية : يفهم منه كل ما يقدم من خدمات المواطنين باستخدام وسائل الاعلام و الاتصال المعتمدة على شبكة الانترنت مثل الخدمات المصرفية مواقع التجارة الالكترونية.

إضافة الى الآثار الأخرى نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ،

- مساهمة الرقمنة في تطوير النشاط الاداري.
- حفظ السندات و السجلات و الوثائق بطرق أمنة و إمكانية استرجاعها.
- إتاحة الوصول الى المعلومة و الملفات و الخدمات في وقت وجيز.
- مساهمتها في زيادة الشفافية.

ثانيا : الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية :

أصبح من التطوير الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد سواء كان المواطن في منزله أو عمله ،مذ خلال واقع الخدمات ، والتسوق لشبكة العالية للمعلومات ،وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة ومؤديها و بين أسباب الانحراف¹ و بالتالي جاء مصطلح الحكومة الالكترونية للدلالة على استخدام نتائج الثورة التكنولوجية ، لتحسين مستوى الأداء في الأجهزة الحكومية ، ورفع كفاءتها و تعزيز دورها في تحقيق الأهداف ، و يشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة ،و تزايد التقدم

¹فؤاد ناصر ، مراكز الخدمات الجماهيرية...راحة المواطن و سلاح في وجه الفساد ، نشرية تكنولوجيا الادارة ،،مصدوزارة الدولة للتنمية الادارية،العدد الثامن، فيفري / مارس 2007 ص 22

الفصل الثاني: مفهوم خدمة المرفق العام وأثر الرقمنة

التقني المرافق لها، فيتوسع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية، من حيث وفرة هذه الخدمة و تحسين أساليب تقديمها، عبر طرق غير تقليدية إلكترونية، تمكن من الاطلاع على الخدمة و إكمالاً لتبادل بين الدوائر الحكومية جمهور المستفيدين من خدماته

إن ترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع لنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في ذلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية، والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال المواقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقاً لقبول الطلب، وإرجاع نتائجها للعميل، و من ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل جهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية، الذي أصبح بعيداً تماماً عن العملية الإجرائية المباشرة.

المطلب الثاني : واقع خدمة المرفق العام و مشكلاتها

بالرغم من جميع الاجراءات التي اتخذتها السلطة لتحسين الخدمة المرفق العام و تحويل الادارة من التقليدية الى الالكترونية إلا أنه هناك واقع فرض نفسه و العديد من المشكلات او المعوقات.

الفرع الأول : واقع خدمة المرفق العام

لقد فرضت التجارب العملية في ميدان المرفق العام واقعا يظهر من خلاله الارادة القوية للدولة الجزائرية في السعي جاهدة و المضي قدما نحو مواكبة ركب تطور العالم التكنولوجيا و ما وصلت اليه الدول في الوقت الراهن و من هنا نتحدث عن الاسباب و المشكلات أو العوائق التي حالت دون تأخير مساعي الدولة وفي التغييرات المرتبطة

الفصل الثاني: مفهوم خدمة المرفق العام وأثر الرقمنة

بتكنولوجيا المعلومات الرقمية و دورها في مواجهة الناتج من الظواهر الاجتماعية و على رأسها مسألة التفاعل بين الأفراد و جماعتهم بالتطرق الى قد فرض الواقع العملي لنا بعد يوم تدني الخدمات العمومية في جميع الميادين و ما أبرز هذه الاسباب :

- إشكالية نقص الموارد المالية و هي أكبر العوائق
- انتشار ظاهرة الفساد الواسع مما أدى إلى إصدار قانوني لمافحته نظرا لخطورته على الاقتصاد
- سوء النشر و استغلال المال العام
- التعسف في استعمال السلطة
- تحسين الخدمة العمومية: و ذلك من خلال تفعيل الرقابة و التحقق من هذه المصلحة العامة و التأكد من شرعية و سلامة النشاط الاداري من الناحية القانونية.
- الرفع من كفاءة الموظف لتحسين جودة خدمة عمومية في مجال استعمال أجهزة الاعلام الآلي.
- ارتفاع نسبة البطالة في المجتمع.

الفرع الثاني : مشكلات الخدمة العمومية في الجزائر

تتمثل في ما يأتي :

- بطء الخدمة العمومية لأسباب تعود الى تعقيد الاجراءات الادارية.
- سوء تقديم الخدمة العمومية، التمييز في أدائها بسبب ظاهرة الوساطة، انتشار الرشوة بين الموظفين -نقص الابتكار و التطوير - الغياب الكامل للبحوث و الدراسة التطبيقية في أي طبق الخدمة العمومية.
- سوء استخدام الموارد المنظمة المتاحة لإنتاج و تقديم الخدمة العمومية و ذلك بسبب الاهمال و اللامبالاة و عدم الخبرة الادارية.
- عدم المحافظة على مستوى الخدمة العمومية نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقابة و جودة الخدمة العمومية.

- نقص التوظيف المرتبط بالمعلوماتية جعل منها عملية جامدة داخل المؤسسات الرسمية و غير الرسمية.¹
- ارتفاع نسبة البطالة في المجتمع عرقلت التوغل في شبكة المعلومات لدى شريحة كبيرة من المجتمع .

¹الطيب صيد ،مجتمع المعلومات السباقات السيولوجية للمواطنة الجديدة في الجزائر ،مجلة علوم الانسان و المجتمع ،جامعة بسكرة ،العدد 04 ديسمبر 2012 ص 52

الخاتمة

مع التطور العلمي و التكنولوجي الحاصل أصبح قطاع الخدمة العمومية يشغل اهتمام العديد من الإدارات العمومية نظرا للدور الذي يلعبه في تطوير الاقتصاد كونه مورد هام لدخل الدولة و تعتبر الخدمة العمومية من خصوصيات القطاع العمومي خاصة فيما يخص نوع الخدمات المفروضة من قبل هذا الأخير و من جهة اخرى إن إصلاح و إعادة هيكلة الإدارات العمومية و خدماتها تحتم على الدولة تطوير طرق و آليات جديدة لتقديم الخدمة العمومية و ذلك من خلال حملة الاقتراحات المقدمة من قبلها .

01- ضرورة توفير أجهزة الحاسوب الالكترونية في جميع الإدارات العمومية من أجل استخدامها و تعويضها عن العمل اليدوي.

02- إنشاء موقع الكتروني خاص بكل إدارة عمومية يتم فيه إدراج الوثائق الإدارية التي تحتاجها الإدارة و المواطن بكثرة مما تعفيه من ضرورة القدوم إلى الإدارة

03- تدريب الموظفين في الادارات على استخدام الأجهزة الإلكترونية.

04- تخصيص ميزانية مالية في تدريب العاملين و تهيئتهم على البرامج الإلكترونية

05- الاستعانة بمهندسين و خبراء في مجال الاعلام الالي من أجل تطوير البرامج وشبكات اتصال داخلية لكل إدارة و إنشاء قاعدة بيانات تخص بيانات الموظفين و المواطنين .

06- تدعيم الدولة للموظفين في اقتناء أجهزة الإعلام الالي و تحديث الاشتراك بالانترنت من خلال تخفيض سعرها و جعلها في متناول الجميع الأمر الذي يخلق الوعي الالكتروني.

و في هذا الاطار أدركت الجزائر ما يحققه تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العمومية الى تحسين ادائها لتسارع الى تطبيقها "مشروع الجزائر الالكترونية 2013" الذي أطلق سنة 2008 انطلاقا من سعيها نحو عصرنه الخدمة العمومية و المرافق العمومية و الذي ظهر جليا في خطابات رئيس الجمهورية و الوزير الأول سعي الحكومة إلى تبني نظام الادارة الالكترونية و توفير الجو و الامكانيات اللازمة لنموها و هذه الاستراتيجية تتضمن خطة عمل متماسكة و قوية الى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني و الشركات. كما أنها تسعى الى تحسين قدرات التعليم و البحث و الابتكار و رفع جاذبية البلد و تحسين حياة المواطنين و اعتمدت خطة العمل هذه 13 محور و قد وكل المشروع لوزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لتجسيده عل الواقع إلا أنها فشلت في نشر تلك

المحاور للفترة 2008-2013

و النتائج التي توصلنا اليها :

الخاتمة

- تقوم الادارات العمومية بإنتاج و تقديم خدمات عمومية متنوعة للمواطنين و ذلك من خلال اشباع حاجاتهم الاساسية المختلفة التعليم ،الصحة ،الثقافة ... إلخ.
- إن الخدمة العمومية من أهم الوظائف للدولة منذ نشأتها الى يومنا هذا و السعي الى إيجاد أفضل الاليات لتحسن تقديم الخدمة العمومية لكن السعي الى ارضاء المواطن و تحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة و ذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية لا يتماشى مع حاجة المواطن تجعله يشعر بالثقة و الاطمئنان.
- تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لها تأثير إيجابي على سرعة الاداء في تقديم الخدمة العمومية من طرف المرفق العام و المميزات التي تتمتع بها و على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة و تحسن صورة المخرجات و اداء الهيئات و الادارات و تسريع عملية التبادل للمعلومات عبر الشبكات و مزيدا من الدخل للدولة من سلع و خدمات التي يقدمها القطاع العام و هذا يؤدي الى ارتفاع نسبة مستوى المعيشة.
- ظهور شبكة الانترنت و التوسع الهائل في استخدامها في مختلف المجالات أدى ذلك الى التحول من الاساليب التقليدية في انجاز الاعمال الى الاساليب الالكترونية و الى اختفاء بعض المشاكل خاصة المتعلقة بوظائف الادارة و تحولها الى وظائف الكترونية حيث أصبحت المزايا التي تقدمها تلك التكنولوجيا من تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري ، وهذا بتنفيذ تعليمات البرامج في جميع الاحوال و الالة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة و الاختلاس كما لا توجد مصلحة متخصصة بعكس الموظف.
- الانطلاق نحو تطبيق نظام الادارة الالكترونية دون تهيئة البنية المناسبة و دراسة متطلبات هذا التحول إجراء ينذر باحتمال الفشل هذه الادارة على الرغم من أن الأجواء مهيأة لنجاحها إلا أن الاندفاع نحو تطبيقها دون توفير الارضية المناسبة سيفشل هذه التجربة.
- تحول الخدمة التقليدية الى خدمة عمومية الكترونية ليس فقط أساسها الحاسوب و شبكة الانترنت و شبكات الاتصال و غيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية في الادارة الالكترونية و إنما في الدرجة الاولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور و قيادات إدارية واعية تستوعب التطور و تسانده بكل قوة لغرض تحسين الخدمة العمومية الالكترونية بأعلى مستوى ووصولها الى المواطن في أي وقت يطلبها.
- من أجل الحصول على خدمة عمومية الكترونية يجب توفير بنية مناسبة لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و متابعة التطور الحاصل لطرق العمل و من ثمة تحسين عمل الادارة لتوفير الشفافية و العدالة و المشاركة خاصة و أنه من مبادئ الخدمة العمومية هي المساواة و هي

الخاتمة

مبدأ أساسي كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية إضافة الى الملائمة حيث أن حاجات الأفراد تتزايد مع تطور الزمن و المجتمعات.

• جهود الدولة الجزائرية في توفير البيئة المناسبة للتكفل بمشروع الجزائر الالكترونية 2013 و ما جرى عليه من تعديلات يعتبر دليلا قويا في تطوير و عصرنه الادارة تحسين و تطوير خدمة المرفق العام لما يتماشى مع التطورات الاقليمية و الدولية و في ذات المجال و السعي و الولوج الى عالم الادارة الالكترونية.

• توجه وزارة الداخلية و الجماعات المحلية نحو تقديم خدماتها الكترونيا يؤدي الى بناء الثقة بينها و بين المواطن و من ثمة الوصول الى السرعة في انجاز و تقديم الخدمة العمومية بشكل مباشر بظلك توفير الجهد و الوقت و التكلفة.

• في الاخير نعرض على تصريح رئيس الجمهورية في آخر لقاء له مع الصحافة و الاعلام في شهر مارس 2024 صرح باستكمال مشروع الجزائر الالكترونية في مرحلته الثانية أفاق 2027 بدأت باستحداث وزارة الرقمنة .

ومن خلال دراسة موضوع الادارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المرفق العام الذي هو موضوع متشعب لذا يبقى باب الدراسة مفتوح لمن أراد الحث أكثر و لكن طرح المواضيع التالية كمواضيع بحث ماستر أو دكتوراه قادم الايام .

- واقع و أفاق تطبيق الادارة الالكترونية في أجهزة الامن
- الادارة الالكترونية و دورها في تحقيق التنمية المحلية
- الادارة الالكترونية و دورها في تحقيق التنمية المستدامة
- واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات العمومية و اشكالات التطبيق .

المصادر و المراجع

المصادر و المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية

أ - الكتب العامة

- 01-القاضي أسامة أحمد المناعسة ، القاضي جلال محمد الزعبي ،الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان الاردن 1992.
- 02- أحمد الطاهر عبد الرحيم ، تسويق الخدمات السياحية ، دار الوفاء ، الاسكندرية - ط1 2012
- 03-أسامة محمد عبد الحليم و آخرون،الإدارة الالكترونية مدخل الى الإدارة الإلكترونية ط1 ،دار المناهج الاردن، 2003، ص64
- 04-الأخضر مصباح الطيبي ،إدارة التغير التحديات و الإستراتيجية للمدراء المعاصرين ، ط1، الأردن، دار الحامد للنشر و التوزيع ،2010
- 05- جعفر أنس قاسم، أسس التنظيم الاداري و الإدارة المحلية بالجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية - 1978
- 06- رأفت رضوان،الإدارة الالكترونية و المتغيرات العالمية الجديدة -الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة مركز المعلومات و اتخاذ القرار 2004
- 07- ربحي مصطفى عليان البنية الإلكترونية ط1 دار الصفاء ، الاردن 2012
- 08-سالم محمد صلاح ، العصر الرقمي و ثورة المعلومات ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع 2008 .
- 09-صدام الحماسية ، الحكومة الإلكترونية نحو الإصلاح الاداري ط1 عالم الكتب الحديثة ،
- 10-طارق عبد الرؤوف عامر ،الإدارة الإلكترونية ،دار الشهاب للنشر و التوزيع ،القاهرة 2007.
- 11-عادل حرحوش المغربي، وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات سياسة عملية ، مصر، المنظمة العربية، للتنمية الإدارية،2007 .

- 12-عباس بدران،الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق ، دار الفارس للنشر و التوزيع ،عمان 2004
- 13-عبد الرحمن الصباح ،نظم المعلومات الادارية ، دار وهران للنشر و التوزيع
- 14-عصام علي الدبس ،القانون الاداري ،دار الثقافة للنشر و التوزيع ،طبعة 01 الاردن ،سنة 2014 .
- 15-علاء الدين سالمى ،خالد ابراهيم ، الادارة الالكترونية ط1 دار وائل 2008.
- 16-عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ط4 ، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية ،2007.
- 17-عمر أحمد أبو هاشم الشريف ،اسامة محمد عبد المنعم ، هشام محمد بيومي ،الادارة الالكترونية مدخل الى الادارة الالكترونية التعليمية الحديثة ،دار المناهج للنشر و التوزيع ،عمان ، الاردن .
- 18-محمد الصغير بعلي ، القانون الاداري ، دار العلوم للنشر و التوزيع الجزائر
- 19-محمد الطعمانة ، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها ط1 ، منشور المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر 2004.
- 20-محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، بحث قدم الى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة 24الى 26 أبريل 2003
- 21-محمد أمين عودة ،المشروعات العامة القضايا استراتيجيات ،جامعة الكويت
- 22-محمد جاسم الصميدي ،ردينة عثمان يوسف، السويك الخدمات ط1 ، دار المسرة للنشر و التوزيع عمان .
- 23-محمد جمال ، مطلق الدنبيات ، الوجيز في القانون الاداري ، دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان 2003
- 24-محمد سمير ،الادارة الالكترونية ،دار المسير للنشر و التوزيع ،عمان 2009
- 25-ياسين غالب ، الادارة الالكترونية و افاق تطبيقها،المملكة العربية السعودية ،معهد الادارة العامة 2005

ت-أ الدساتير

- 1-دستور 1963،الجريدة الرسمية الجزائرية 1963،العدد74
- 2-دستور 1976 ، الجريدة الرسمية الجزائرية 1976
- 3- دستور 1996 الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 76
- 4-دستور 2020 الجريدة الرسمية الجزائرية،العدد 82

ت-ب المراسيم الرئاسية

- 1-المرسوم الرئاسي88-131 ، الجريدة الرسميةالجزائرية 1988 ، العدد 27
- 2-المرسوم الرئاسي 13-312 الجريدة الرسمية الجزائرية 2013، العدد 44
- 3-الرئاسي الرئاسي 16-03 الجريدة الرسمية الجزائرية 2016 ،العدد 02
- 4-المرسوم الرئاسي رقم 12-15 الجريدة الرسمية الجزائرية 2012 العدد 68
- 5-المرسوم الرئاسي 96-113 الجريدة الرسمية الجزائرية 1996 العدد 19
- 6-المرسوم الرئاسي 19-317 الجريدة الرسمية الجزائرية 2019 العدد 74
- 7-المرسوم الرئاسي 20-05 الجريدة الرسمية الجزائرية 2020 العدد 04

ت-ت المراسيم التنفيذية

- 1- المرسوم التنفيذي 17-317 الجريدة الرسمية الجزائرية 2017 العدد 59

ث- المقالات

- 01-أحمد فرج أحمد ، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ،دراسة الإشكالية و معايير الإختيار ، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية ،قسم الدراسات ، العدد 04 ، 2009.
- 02-احمد محمود درويش،الشفافية و النزاهة حلمنا القادم ، نشرية تكنولوجيا الادارة ، العدد 08/03/2007 وزارة الدولة للتنمية الادارية.
- 03-أسامة محمد عطية حسين ذ حميدوش علي ، بوزيدة حميد ،المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي ،ديسمبر 2020 العدد المجلد 8 العدد 01
- 04-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 03 -2021.

- 05- الطيب صيد ،مجتمع المعلومات السباقات السيولوجية للمواطنة الجديدة في الجزائر ،مجلة علوم الانسان و المجتمع ،جامعة بسكرة ،العدد 04 ديسمبر 2012
- 06- العربي بوعامة ، الاتصال العمومي و الادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية العدد 09 جامعة الوادي ديسمبر 2014 .
- 07- باحماوي عبد الله ، سبل تحسين الخدمة العمومية و عصرنة الادارة العامة في الجزائر ، مجلة القانون و المجتمع المجلد 7 العدد 02 سنة 2019
- 08- برينيس عبد القادر،كبير هادية،خصائص الخدمات و أثرها على سوك المستعملين ،مجلة العلوم القانونية ، جامعة مستغانم
- 09- بن جراد عبد الرحمن ،مهراوي عبد القادر ،تاريخ الادارة الالكترونية ، مجلة الساورة للدراسات الانسانية و الاجتماعية العدد الثامن ديسمبر 2018.
- 10- بهاز جيلالي ،بن عطا الله سارة ،الادارة الالكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية و المرفق العام،مجلة الاقتصاد و التنمية المستدامة،المجلد 05 العدد02.
- 11- بوكريف زهير، دور الادارة الالكترونية في تحسين المرفق العام، مجلة دائرة و الدراسات القانونية و السياسية ، مخبر المؤسسات الدستورية و النظم السياسية العدد الخامس 2018
- 12- تربة عمران ،الادارة العمومية و المواطن علاقة تشخيص للاختلالات و سبل الاصلاح على ضوء التجربة الجزائرية ،مجلة المفكر عدد 12 كلية الحقوق جامعة بسكرة .
- 13- رقية عبدوني ،حميد بن حجوبة ، مجلة الاصيل للبحوث القانونية و الادارية عدد 2 ،جامعة عباس لغرور ،خنشلة ديسمبر 2007
- 14- سلمى بشاري،"تطور الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد كورونا مجلة - Cahiers du Cread Les إصدار 36 عدد 03 الجزائر, 2020 .
- 15- صالح بوعبد الله ،قياس أبعاد وجود الخدمة ،دراسة تطبيقية على بريد الجزائر،مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، العدد 10-2010 ، ص 91

16- فؤاد ناصر ، مراكز الخدمات الجماهيرية...راحة المواطن و سلاح في وجه الفساد، نشرية تكنولوجيا الادارة ، مصر، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، العدد الثامن، فيفري مارس 2007

17- كلثوم عطاب، مكي العراجي ، رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر - بلدية ورقلة نموذجا ، مجلة الإجتهد القضائي ، العدد 2، 2001 .

18- محمود شرفي ، صليحة حدوش ، دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية و تعزيزها في الجزائر ، مجلة صوت القانون ، العدد 3

19- نور الننبش ،عمار بن عزوز ، الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية ،مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات ،العدد 13 دراسة حالة باب الواد البلدية 2018.

ج- الرسائل و الأطروحات :

01- كوثر منسل ، تفعيل دور الادارة الالكترونية في الجزائر:نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث ، جامعة 08 ماي 1945، قالمة 2023/2022 .

02- بن مرسلي رفيق ، الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001-2011 ن رسالة ماجستير مدرسة الذكور للقانون الاساسي و العلوم السياسية كلية الحقوق ،جامعة مولود معمري ،تيزي وزو 2011 .

03- زينب قريوة ،الادارة الالكترونية و الفاعلية التنظيمية،مذكرة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع ،تخصص تنظيم العمل ،جامعة الصديق بن يحي جيجل ،الجزائر 2015/2017

04- سعيد بن علاء معمري ،المتطلبات الادارية الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية ، دراسة حالة على مستوى مؤسسة الموائى ، رسالة ماجستير قسم علوم سياسية جامعة منتوري ، قسنطينة، 2010،

قائمة المصادر والمراجع

- 05- عبد الكريم عاشور ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة منتوري -قسنطينة،2010/2009 .
- 06- عميمور عبد الكريم ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة و الجزائر ، مذكرة ماجستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة 2010.
- 07- عوني نادية ،تقدم التجربة الرقمية في الادارة المحلية الجزائرية ،دراسة ميدانية سعيدة ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علوم سياسية ،جامعة مولاي الطاهر كلية الحقوق 2017/2016 .
- 08- لمياء نكري ، الرقمنة الادارية و دورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية ، دراسة حالة مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاعلام و الاتصال ، جامعة محمد بوضياف 2019.
- 09- مقدم عبد الغني ، مدلل مفتاح ،الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة ،مذكرة ماستر علوم سياسية ،جامعة الواد 2017/2016 .
- 10- رمضان عبد المجيد ، محاضرات في مقياس تكنولوجيا الإعلام والاتصال ،مطبوعة بيداغوجية موجهة لمستوى الأولى ماستر ،تنظيمات إدارية، (جامعة قاصدي مرباح ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة)،2022/2021.

ثانيا: المراجع باللغة الاجنبية

01- EI MEGDERIC-CHARKAOUI-B- GOUVERNEMENT ET LA
ODARRNITATION DU SECTEUR PUBLIQUE :INTERNTIONAL
CONFERAONCE :SCIENCE OF ELECTRONIC TECHNOLOGIES OF
INFORMATION :MARCHE 27.31/2005 PP2-3

ثالثا : مواقع الأترنيت

قائمة المصادر والمراجع

01-دروس التسويق الدولي خدمات عمومية ، الرابط

[HTTPS//FACBOOK.COM/MARKETINGGINIRALLAPOSTE/228293](https://facebook.com/marketingginirallaoste/228293)

2951914

02-مشروع D'alger المنشور على موقع وزارة التربية و تكنولوجيا الاعلام و

الاتصال

03-موقع وزارة التـكـ و التـ و التـ المهنـ

<https://www.mfep.gov.dz/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9>

2-85%D9%86%D8%A9/بتاريخ 2024/05/15 على الساعة 15:55 مساء

الفهرس

الصفحة	العنوان
01	الواجهة
04	الإهداء
06	الشكر و التقدير
08	المقدمة
14	الخطة
17	الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
17	المبحث الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية و مبادئها
17	المطلب الأول : مفهوم الادارة الالكترونية
17	الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية و تطورها التاريخي
17	أولا : التطور التاريخي للإدارة الالكترونية
21	ثانيا : تعريف الإدارة الإلكترونية
23	الفرع الثاني : الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية و الفرق بينهما
23	أولا : مراحل الإنتقال
24	ثانيا : مقارنة بين الادارة التقليدية و الادارة الالكترونية
26	المطلب الثاني : مبادئ الإدارة الإلكترونية
26	الفرع الأول : خصائص و أهمية الإدارة الإلكترونية
26	أولا : الخصائص
28	ثانيا : الأهمية
29	الفرع الثاني : أهداف الإدارة الإلكترونية في الجزائر وواقعها
29	أولا : الاهداف المباشرة و الغير مباشرة
30	ثانيا : الأهداف في الجزائر
32	المبحث الثاني : الاطار المفاهيمي للرقمنة
32	المطلب الأول : مفهوم الرقمنة و أهميتها

33	الفرع الأول : مفهوم الرقمنة
36	الفرع الثاني : أهمية الرقمنة
39	المطلب الثاني : عوامل انجاح الرقمنة و تحدياتها
39	الفرع الأول : عوامل انجاح الرقمنة
42	الفرع الثاني : التحديات التي تواجه الرقمنة
42	أولا : التحديات
45	ثانيا : الانتقادات
48	الفصل الثاني : مفهوم خدمة المرفق العام و أثر الرقمنة
48	المبحث الأول : مفهوم خدمة المرفق العام (الخدمة العمومية)
48	المطلب الأول : تعريف خدمة المرفق العام و أساسها القانوني و انواعها
48	الفرع الأول : تعريف الخدمة العمومية المرفق العام
49	أولا : تعريف المرفق العام
50	ثانيا : تعريف الخدمة العمومية
53	الفرع الثاني : الأساس القانوني لخدمة المرفق العام
53	أولا : الأساس القانوني
54	ثانيا : أنواع المرافق و الخدمات العمومية
54	أنواع الخدمات العمومية
54	أنواع المرافق العمومية
58	المطلب الثاني : مبادئ و أهداف خدمة المرافق العام
58	الفرع الأول : مبادئها
58	أولا : مبادئها
59	ثانيا : خصائصها
61	الفرع الثاني : أهدافها
63	المبحث الأول : آليات تحسين خدمة المرفق العام و واقع الرقمنة في الجزائر
63	المطلب الأول : آليات التحسين و أثر الرقمنة

الفهرس

63	الفرع الأول : آليات تحسين خدمة المرفق العام
63	أولا : على الصعيد التشريعي
64	ثانيا : على الصعيد البرامجي
65	الفرع الثاني : أثر الرقمنة على جودة خدمة المرفق العام
66	أولا : اثر عصرنة الادارة على المواطن
67	ثانيا : الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية
68	المطلب الثاني : واقع خدمة المرفق العام و مشكلاتها
68	الفرع الأول : واقع خدمة المرفق العام
69	الفرع الثاني : مشكلات الخدمة العمومية في الجزائر
71	الخاتمة
75	المصادر و المراجع
82	الفهرس