وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعـــة يحـــي فـــارس بالمديـــة
كلية الحقوق والعلوم السياسية

بعنوان:

الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية فـــي الجزائـــــر

مذكرة تخرج لنيل على شهادة الماستر
تخصص: دولة ومؤسسات

إعدادالطلبة:
- وحال مصطفى
- عزيزي عبد السميع

إشـــراف الأستـــاذ:
- كربوش سليم

أعضاء لجنة المناقشة:

رحال جمال ..... رئيسا
كربوش سليم .....مشرفا ومقررا
طنجاوي مراد..... عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019


بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــر وتقدير

" اللهم إنا نسألك خير المسألة وخير الدعاء وخير النجاح وخير العلم "

الشكر الجزيل والحمد الكثير لله العلي القدير الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل.

يسعدنا أن نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف " كربوش سليم " الذي وجهنا وشجعنا عند الصواب ولم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة ليس كمشرف فقط وإنما كأستاذ لنا طيلة سنوات الدراسة الجامعية .

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية ولاننسى كل عمال مكتبة جامعة المدية.

كما لا ننسى كل طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجميع تخصصاتهم نتمنى لهم النجاح والتوفيق إنشاء الله .

ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولول بكلمة طيبة لإنجاز هذا العمل.

الإهـــداء

الحمد لله الذي وفقني لهذا وما كنت لأصل إليه لولا فضل الله علي أما بعد :

اهدي عملي هذا إلى التي على بساط الأوجاع ولدتني ، وأيدي الآلام ربتني، إلى سر الوجود ومنبع الحب بلا حدود ، إلى " أمي الغالية " أطال الله في عمرها

إلى من ذلل لي الصعاب ،ومهد لي الطريق ولم يدخر الجهد والمال من أجل تعليمي وتربيتي وبفضل دعواته أبي العزيز أطال الله في عمره

إلى من شاركوني دفء العائلة أشاركهم اليوم سعادتي إخوتي وأخواتي

إلى من شاركني هذا العمل ، وتحملني طيلة هذا الوقت صديقي "عزيزي عبد السميع".

والآن ترفع الأشرعة وترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض البحر واسع مظلم هو بحر الحياة ، وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ، ذكريات الأخوة البعيدة

إلى زملائي في قسم السنة الثانية ماستر دولة ومؤسسات

إلى كل من يعرفني من قريب أو من بعيد

مصطفى

الإهـــداء

الحمد الله الذي وفقني في عملي هذا.

إلى أمي التي غطتني بدفئها وكانت مثلا للتضحيات والحنان، حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى الذي نفسه أحب إلي من نفسي والدي وسندي حفظه الله وأطال في عمره.

إلى أفراد عائلتي أختي وإخوتي وزوجاتهم وأبنائهم حفظهم الله ورعاهم.

إلى أفراد عائلتي الكبيرة "عزيزي" و"صيد"، إلى الأصدقاء وزملاء الدراسة وطلبة الحقوق السنة الثانيةماستر تخصص دولة ومؤسساتجامعة المدية.

إلى من ساعدني واقتسم معي عناء البحث زميلي "مصطفى وحال".

أقدم لكم هذا العمل.

مع تحيات:

عزيزي عبد السميع

مقدمـــــة

مقدمة

عرف العالم خلال العقود الأخيرة عدة تطورات ملحوظة في كافة المجالات خصوصا مجال الحواسيب والبرمجيات والاتصال ، مما دعى حكومات الدول إلى إحداث ثورة في هذا المجال علما بهم بأن هذا المجال كفيل بفتح آفاق نحو التطور في كل المجالات خصوصا مجال الخدمات الذي يشكل نقطة الالتقاء بين الحكومات والمواطنين لأن رضى المواطنين عن حكوماتهم يقاس بمدى تشبع المواطنين من هذه الخدمات المقدمة لهم، فبدأت الدول تعتمد في تقديمها للخدمات العمومية على هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة وكل ما يشمل التكنولوجيا والاتصال الذي سمي بعدها بالرقمنة، فمن الدول التي اعتمدت على الرقمنة في تقديمها وتحسينها للخدمات العمومية نجد الجزائر التي اعتمدت في السنوات الأخيرة على الرقمنة بشكل كبير لمواكبة الدولة المتطورة في هذا المجال لسهولة تقديم الخدمات العمومية بواسطة "الرقمنة"، لكن لتطبيق وإدخال الرقمنة على الخدمة العمومية عدة تحديات وصعوبات تقف عائقا أمام الجهود المقدمة من طرف الدولة الجزائرية وهذا لا ينفي الجهود المقدمة من الدولة والمواطنين في سبيل تطبيق الرقمنة على كافة الخدمات العمومية، لأن انعكاسات تطبيق الرقمنة على الخدمات العمومية يعود بالنفع على الحكام والمواطنين على حد سواء.

أ-أهمية الدراسة:

لموضوع الرقمنة أهمية جد كبيرة، لأنه يمثل نقلة نوعية بين النظام الورقي القديم والروتيني البطيء إلى النظام الرقمي اللاورقي السريع، الذي يعتمد على التكنولوجيا والمعدات المتطورة الحديثة والبرامج المختلفة، وبفعل كل هذا فأهمية الدراسة تكمن في التحديد الجيد لكافة عناصر الموضوع بمصطلحاتها ومحتواها ومعانيها كمثل: مصطلحات الرقمنة والخدمة العمومية ونشأتها وكل ما يتعلق بها، وأيضا الأسباب التي دفعت لاعتماد الرقمنة وسبل وكيفيات تطبيق الرقمنة وعلاقة الرقمنة والخدمة العمومية بفكرة تحسين الخدمة العمومية.

ب-أهداف الدراسة :

1-إيجاد مفهوم جامع للرقمنة والخدمة العمومية من خلال التطرق لجميع عناصرهما.

2-إبراز العلاقة بين الرقمنة وفكرة تحسين الخدمة العمومية ومامدى فعالية الرقمنة في هذا الشأن.

3- انعكاس تطبيق الرقمنة على تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن الجزائري.

4-إيجاد تقييم من خلال تسليط الضوء على التجربة الجزائرية في مجال الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية بإبراز التطبيقات المختلفة للرقمنة داخل عدة قطاعات في الجزائر.

5-معرفة سبل تطبيق الرقمنة وإجراءات ومراحل تطبيقها والمقتضيات والصعوبات التي تصاحب دخولالرقمنة .

ج-أسباب اختيار الموضوع:

يدفع بالباحثان لدراسة موضوع ما أسباب أو دوافع تكون ذاتية وموضوعية أيضا، فتكون ذاتية للأسباب التالية: موضوع في مجال تخصصه أو عمله أو موضوع يفرض نفسه على الباحث لاكتشاف حقائقه وتكون موضوعية للأسباب التالية: موضوع واقع معاش أو قضية الساعة لكثرة المعلومات العلمية حوله ويمكننا تلخيص هذه الأسباب فيما يلي:

1-الأسباب الذاتية:

الاهتمام الشخصي وكل المحيط الرقمي الذي نعيش حوله وبدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية الذي يعتبر موضوع العصر أيضا حب معرفة التكنولوجيا والحواسيب الحديثة في الواقع بالخوض في مختلف القطاعات التي استعملت الرقمنة.

2-الأسباب الموضوعية:

موضوع الرقمنة ذو قيمة علمية كبير أكاديميا وتطوره يفرض على الباحث التوسع في موضوعه بحثا على المستجدات والتقدم التكنولوجي فيه، لإثراء هذا الموضوع من كل النواحي خصوصا نظريا وتطبيقيا بكل جديد.

ه-إشكالية الدراسة:

إصلاحا لقطاع ما أو عدة قطاعات في الدولة وجب التخلص من النظام الورقي القديم وإحلال محله النظام الرقمي الحديث، والمتمثل في الرقمنة بصورتها الواسعة إذ للإحاطة بموضوع البحث ومعرفة حقيقة تحسين الخدمة العمومية بالرقمنة وجب علينا طرح الإشكال التالي:

- ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

ويصحب هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية منها:

1-ماذا نعني بالرقمنة والخدمة العمومية؟

2-ما علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية؟

3-مامدى تطبيق واعتماد الجزائر على الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، وهل تم تطبيق نظام الرقمنة على كافة القطاعات؟

و-فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة السابقة (السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية) نقدم الفرضيات الآتية :

1- ربما تساهم الرقمنة بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية ودفع الإدارة العمومية للتطور والخدمة العمومية تشمل كل ما يتعلق بإشباع الحاجات العامة.

2- عملتالرقمنة على إعطاء الجزائر تطور في مجال الخدمة العمومية.

3-صحيح يوجد تطبيق للرقمنة في عدة قطاعات في الدولة، لكن هذا التطبيق لا يعطي نتائج جيدة لعدة أسباب.

ز-المناهج المعتمدة :

1-المنهج التاريخي:

يتميز هذا المنهج في كونه أداة تمكن الباحث من سد الثغرات التاريخية عبر الأحداث المرتبطة، وإعادة إحياء الأحداث التي وقعت في الماضي حسب أسس علمية دقيقة ممنهجة لمعرفة التفاعلات الحاصلة في

الماضي من خلال المصادر التاريخية المختلفة، كمثل تطرقنا لنشأة كل من الرقمنة والخدمة العمومية عبر عدة مراحل.

2-المنهج الوصفي:

يعد هذا المنهج من أكثر المناهج العلمية استعمالا في البحوث العلمية، لأهميته الكبيرة لمعرفة مختلف التغيرات والتطورات ولوصف وتحليل الظواهر تحليلا دقيقا وأكبر ما يميزه أنه واقعي، واستخدمنا هذا المنهج في وصف مختلف المفاهيم كالرقمنة والخدمة العمومية وتحديد طبيعة العلاقة بين المواطن الإدارة العمومية والعاملين بها من جهة أخرى وكذلك لتقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الخدمة العمومية.

ح-تبرير الخطة :

من أجل معالجتنا لهاذا الموضوع قسمنا دراستنا إلى ما يلي:

بعد طرحنا للمقدمة والإشكالية وكذا الأسئلة الفرعية تطرقنا في الموضوع إلى فصلين كل فصل بمبحثين وفي الأخير الخاتمة، إذ تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري للرقمنة والخدمة العمومية لحصر المفاهيم وينقسم هذا الفصل إلى مبحثين كل مبحث بأربع مطالب تنقسم إلى فروع، حيث يتناول المبحث الأول الإطار المفاهيميللرقمنة، إذ يتناول المطلب الأول مفهوم الرقمنة والمطلب الثاني خصائص وأشكال الرقمنة والمطلب الثالث أهداف وفوائد الرقمنة والمطلب الرابع نماذج وتقييم نظام الرقمنة.

وبالنسبة للمبحث الثاني الذي يخص الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية ويحتوي على عدة مطالب: المطلب الأول مفهوم الخدمة العمومية والمطلب الثاني خصائص وأنواع الخدمة العمومية والمطلب الثالث أهمية الخدمة العمومية وفي الأخير المطلب الرابع الأساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية

أما في الفصل الثاني تناولنا فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية وينقسم هذا الفصل إلى مبحثين كل مبحث بثلاث مطالب تنقسم لفروع، حيث يتناول المبحث الأول استعمال الرقمنة في مجال الخدمة

العمومية، إذ يتناول المطلب الأول أسباب استعمالا لرقمنة في الخدمة العمومية والمطلب الثاني مقتضيات استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية والمطلب الثالث خطوات استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية.

وبالنسبة للمبحث الثاني الذي يخص تفعيل دخول الرقمنة في الخدمة العمومية ويحتوي على المطالب التالية: المطلب الأول أمثلة عن رقمنة الإدارة العمومية والمطلب الثاني نتائج دخول الرقمنة على الخدمة العمومية والمطلب الثالث صعوبات تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية.

ط- صعوبات الدراسة:

لقد اعترضنا مجموعة من الصعوبات والمتمثلة في قلة المراجع في هذا الموضوع كونه موضوع جديد وكذا علاقته الكبيرة بالإدارة الإلكترونية وقلة الدراسات التي تناولت علاقة الرقمنة والخدمة العمومية، وصعوبات تتمثل في عدم المقدرة على التنقل والبحث بسبب وباء "كوفيد 19".

الفصل الأول

الإطار النظري للرقمنة والخدمة العمومية

الفصل الأول : الإطار النظري للرقمنة والخدمة العمومية

إن التطور الكبير في مجال البرمجيات والحواسيب ساهم في ظهور الرقمنة التي تعد نقطة تحول من خلال دخولها عالم الخدمات ، نتيجة للتطورات التي عاشتها الدول عامة والجزائر خاصة تزايدت حاجات المواطنين خصوصا في مجال الخدمات فأصبحت هذه الخدمات المقدمة للمواطن تشكل أهمية كبيرة خاصة بعد دخول الرقمنة كآلية حديثة للمساهمة والدور الذي لعبته في تقريب الإدارة من المواطن وحسن سير المرافق العامة ، فأصبحت مفاهيم كالرقمنة والخدمة العمومية تشكل محاور أساسية تكمل بعضها وهذه المفاهيم لا تستدعي شرحها فقط بل تتطلب التمعن في المستجدات المتعلقة بها والتحديات التي تقف عائقا أمام تطبيقها في الواقع .

ولتوضيح هذه المفاهيم أكثر والعلاقة بينهما هو الهدف من هذا الفصل الذي يحتوي على مبحثين هما :

- **المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للرقمنة**
- **المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية**

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للرقمنة

شكلت الرقمنة تحولا كبيرا نحو التطور وتقريب العلاقة بين الإدارة والمواطن ، من خلال السرعة وتسهيل قضاء حاجات المواطنين التي كانت في السابق تفرض تنقل المواطنين لمسافات قد تكون بعيدة ، وهذا التقدم الرقمي دفعنا إلى دراسة كل من : مفهوم الرقمنة (المطلب الأول) تطرقنا فيه إلى نشأة وتعريف وعناصر الرقمنة ، وكذا خصائص وأشكال الرقمنة (المطلب الثاني) وأهداف وفوائد الرقمنة (المطلب الثالث) وأخيرا نماذج الرقمنة و تقييم نظام الرقمنة (المطلب الرابع).

المطلب الأول : مفهوم الرقمنة

لأجل معرفة حقيقة مصطلح الرقمنة وجب علينا معرفة تفاصيل هذا المصطلح من نشأته وكذا مختلف تعريفاته وأيضا عناصره حيث خصصنا لكل منها فرع كالتالي :

الفرع الأول: نشأة الرقمنة

إن المتابع لحركة مرافق المعلومات، يكتشف ويدرك احتياجات المجتمع من المعرفة بشكل عام ،فلم تكن الإدارات العامة مقصرة في واجبها ، ولكن بقدر طاقتها وإمكاناتها ، فكانت مهمتها ووظائفها روتينية ، والتي تتخللها البيروقراطية في تقديم الخدمة .

وباعتبار لماحمله التاريخ من آفاق لكافة مجالات الحياة،بدأت خصوصيات هذه المرافق تأخذ أبعاد أكثر تعقيدا، ومهامها ووظائفها أكثر تخصيصا، وقد ازداد هذا الخيار، مع التطورات المذهلة التي جعلت من مرافق المؤسسات " ذات طابع مادي أكثر منه إنساني، من خلال توظيف " الماديات " والعتاد والأجهزة الالكترونية .... مما جعل دورالإنسان يقل ويقصر ويضعف، في الأعمال التي كانت تستهلكه الإدارة التقليدية ومع بداية الثمانينات بدأت هذه المرافق تأخذ هذه الحلة " الميكانيكية " لتتحول إلى مخبر من التجهيزات والمعدات الكبيرة والضخمة، رغم أنها بدّأت تصغر وتزداد قوة إلى قوتها، مع مرور الوقت.[1]

[1]Ross seamuschanging trains atwigan،Digital Préservation and the Future of scholarship(London،British Library national préservation office (Novembre 2000)،Édition 1 ، p04.

ولقدت برزت الرقمنة بعد أن طغت على أنشطة مرافق المعلومات عبر العالم مع بداية التسعينات ، خاصة مع تسجيل تطور مذهل على محورين أساسيين ، وهما صناعة الحواسيب وشبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية ، اللذين مهدا للكثير من التطبيقات التكنولوجية في الإدارات العامة ، وما زاد من التحضير لهذه الأرضية ، فالرقمنة ليست هدفا يرجى لذاته وإنما هي التقنيات الحديثة ، التي يمكن تحقيق الكثير من الخدمات بها من اجل تحقيق النفع العام من جهة ، والعناء والجهد للإدارات العامة أو المؤسسات الخدماتية من جهة أخرى فكل مهام الإدارة التقليدية باقية في الإدارة الرقمية ، والمتغير هو طريقة تقديم هذه المادة فقط .[1]

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات ، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها ، في كل من الولايات المتحدة الأمريكيةوبريطانيا ، منذ الخمسينيات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية ، كذلك في الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى ، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بغية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى ، من أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للناسا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية .

انتقلت بعدها إلىأوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا(mimoria) ، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (وأكسفورد تاكست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية ومؤسسات في

[1]باشيوة سالم، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية ، مذكرة ماجستير، علم المكتبات والتوثيق ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، 2007 /2008 ، ص 77.

الفرع الثاني : تعريف الرقمنة

عرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ راقية تكمن في تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية Numérique chaine يواكبهذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات ، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن .[1]

أولا: كما يمكن القول أن :

الرقمنة هي من أهم انجازات التكنولوجيا الرقمية للمعلومات وتعني إسقاط الحواجز الفاصلة بين انساق الرموز المختلفة من نصوص وأصوات وأنغام وصور ثابتة ومتحركة ، وتحويل هذه الأنساقإلى سلاسل رقمية قوامها الصفر والواحد ، حتى تتلاءم مع نظام الإعداد الثنائي أساس عمل الكمبيوتر .[2]

ثانيا: وفي تعريف أخر :

الرقمنة أو التحويل الرقمي هي : عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي ، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني وفي سياق نظام المعلومات عندما تشير النصوص المطبوعة أو الصور (سواء أكانت صور فوتوغرافية أو خرائط) ، إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع من أجهزة الماسح الضوئي ، التي تسمع بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب.[3]

إن عملية الرقمنة ليست مقصورة على الوثائق الورقية ومصادر المعلومات المطبوعة فقط وإنما تعدت إلى ذلك إلى التسجيلات الصوتية والميكروفيلم والميكروفيش ، حيث أن الأصوات سواء كانت كلاما أو قطعا موسيقية يمكن رقمنتها بواسطة برامج متخصصة تثبت على الحاسوب ، مع ربط هذا الأخير بواسطة ميكروفون ينقل الصوت إلى الحاسب الذي يقوم بتحويله إلى الشكل الرقمي وتخزينه على مستواه .[4]

---

[1] قزريط داود ، رستم دادي نونو ، مشاريع الرقمنة ودورها في تثمين وإتاحة المخطوطات ، مذكرة ماستر،تخصص التقنيات الارشيفية ، جمعية الشيخ أبي إسحاق إبراهيم اطفيش لخدمة التراث بولاية غرداية نموذجا ، جامعة قسنطينة ، 2016/2015 ، ص 22 .

[2] إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ، معجم مصطلحات عصر العولمة : سياسية اقتصادية اجتماعية نفسية إعلامية ، دار الثقافة للنشر، القاهرة ، 2004 ، ص 102 .

[3] بوخالفة خديجة ، مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية واليات التأسيس : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة ، أطروحة الدكتوراه في علم المكتبات، معهد علم المكتبات والتوثيق ، جامعة قسنطينة ، 2013 ، ص 81 .

[4] سهيلة مهري ، المكتبة الرقمية في الجزائر (دراسة للواقع وتطلعات المستقبل) ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة قسنطينة ، 2005 ، 82 .

ثالثا: وقد عرفها :

قاموس أودليس – عملية تحويل البيانات من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي من أجل التمكن من معالجتها بواسطة الحاسب الآلي ،وفي نظم المعلومات ، عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النص المطبوع أو الصورة المطبوعة (الصورة الشخصية ، الرسومات التوضيحية الخرائط) ، وما إلى ذلك إلى إشارات ثنائية باستخدام جهاز المسح الضوئي الذي يسمح للصور التي تم التقاطها بأن تعرض على شاشة الكمبيوتر.[1]

خامسا: ومصطلح الرقمنة يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه ، حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني :

أ- الرقمنة في مجال الحاسب الآلي : تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب

ب- الرقمنة في سياق نظام المعومات : تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور (صور فوتوغرافية أو إيضاحاتأو خرائط ... الخ) وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطةالإنسان(أي تناظرية) إلى الأشكال التي تقرأ فيها بواسطة الحاسوب ،أي إلى إشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي أو عن طريق الكاميرات الرقمية ، والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب .

ج- في سياق الاتصالات بعيدة المدى : تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية .[2]

ومن هنا تم صياغة التعريف التالي لتوضيح المصطلح وتعريفه كما يلي :

الرقمنة هي عملية تحويل المواد المطبوعة ، أو المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش ، والمواد ذات الشكل التناظري ، والتي من نماذجها الأشرطة الصوتية ، وأشرطة الفيديو المرئية عن طريق المسح الضوئي ، أو إعادة الإدخال ، إلى مواد ذات شكل رقمي وهو الشكل الذي يستطيع الحاسوب التعامل معه ، وذلك بتنظيمها إلى وحدات منفصلة من البيانات يطلق عليها bytes ، وتخزينها على وسائط تخزين

[1] غادة عبد المنعم موسى ،يحى زكريا إبراهيم الرمادي، رقمنة مقتضيات المكتبات الجامعية : الآداب نموذجا – دراسة تخطيطية – دار المعرفة الجامعية ، 2013 ، ص 19- 20 .

[2] نجلاء احمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ،الطبعة 1 ،العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2013 ، ص 18.

داخلية كالأقراص الصلبة ، أو خارجية كالأقراص المليزرة ، وأقراص الفيديو الرقمية ، و إتاحتهاعبر شبكة الانترنت.[1]

وبالتالي يمكننا القول أن الرقمنة هي نتاج الثورة التكنولوجية ، ويقصد بها عملية تحويل كل ماهو ورقي (مطبوع) إلى شكل رقمي مقروء بواسطة الحاسب الآلي ، ولا يخفى علينا التجهيزات السابقة لهذه الأخيرة من برمجيات ، قواعد بيانات ، ماسحات ضوئية ، وانترنت ومتخصصين ومهندسين في الإعلام الآلي من اجل تفادي أي مشاكل وضمان نجاح عملية الرقمنة .

الفرع الثالث : عناصر الرقمنة

أولا : الترميز الرقمي :

يعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص-الصورة-الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، ومن ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه ، وقد تعدد هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقميا وإخضاعها للمعالجة الآليةأيضا.

ثانيا : أنظمة التراسل الرقمي :

ونعني به أنظمة التراسل (الليزر ، وصناعة الألياف البصرية والمضخات البصرية) التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة ، حيث تم استخدامها في شبكات النفاد لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

ثالثا : شركات النفاد الرقمي :

وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز (DLS) الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية ، وجهاز المحمول (MODEM) تكمن وظيفته بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة. [2]

والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلىإشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية ، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل .

[1] المرجع ذاته ، ص 19 .
[2] عير الرحباني ، الإعلام الرقمي (الالكتروني) ،ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2012 ، ص 52.

رابعا :أنظمة التحويل :

حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جودة عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المرسلة والمعلومة المستقبلة ، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات .

خامسا : شبكات الهاتف المحمول :

وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين ، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية .

سادسا :تقنيات البث الإعلامي :

وهي المرحلة التي وصلت الها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها ، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقميا وخدمة الفيديو .[1]

المطلب الثاني : خصائص وأشكال الرقمنة

للرقمنة خصائص وأشكال تميزها عن باقي الأنظمة المشابهة لها ، سنخصص لكل منهما فرع كالتالي :

الفرع الأول : خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية :

أولا: تقليص الوقت :فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاورة وتختصر الوقت والجهد.

ثانيا: تقليص المكان : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

ثالثا: اقتسام المهام الفكرية مع الآلة : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي ، مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج .

رابعا: تكوين شبكات الاتصال : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال ، وهذا مايزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى .[1]

[1] المرجع ذاته ، ص 52 .

خامسا: التفاعلية : أي ألآن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو مايسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .

سادسا:اللاتزامنية : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم ، فالمشاركين غبر مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت .

سابعا:اللامركزية : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت

ثامنا:قابلية التواصل : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع ، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع ، على مستوى العالم بأكمله .

تاسعا: قابلية التحرك والحركية : أي أنه يمكن للمستخدم أي يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته ، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال ، الهاتف النقال ... الخ .

عاشرا: قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلىأخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة .

أحد عشر: اللاجماهرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

اثنا عشر: الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

ثلاثة عشر: العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا.[2]

[1] احمد مشهور ، تكنولوجيات المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 2003 ، 7 .

[2] احمد مشهور ، المرجع نفسه ، ص 7 .

الفرع الثاني: أشكال الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:

أولا :الرقمنة في شكل صورة :

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين ، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية ، والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسالpixel وكل بيكسال وهي كالأتي :

أ- أحادي البايت:

في هذا النوع كل بيكسالpexilيمثل بايت واحد، وهو بذلك يفرض احد هاتين القيمتين ابيض واسود ، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ ، وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح ، بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار ويمكن أن يعتبرها كنقط ويترجمها إلى الأسود .

ب - المستوى الرمادي :

وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة ، وعدد البتات المستخدمة لترميز البيكسال كبير ، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة أرصدتها الارثية التراثية القديمة .

ج - بالألوان :

لديه نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر ، الأخضر ، الأزرق وكل لون من هذه الألوان يرمز بعدد معين من البيتات ، ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدا مقارنة مع النوعين السابقين وعموما فان هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان أساسيتان هما :

1- يقصي كل فرص البحث داخل النص .

2- الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين .

ثانيا :الرقمنة في شكل نص :

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على أنها نص وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف من وثيقة مرقمنة في شكل صورة ، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف ، كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء فان منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم ، حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وأدوات التحليل النحوي ، وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات عديدة .

ثالثا :الرقمنة في شكل اتجاهي :

وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية ، وهي تستعمل خاصة في الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي ، والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل ألاتجاهي عملية طويلة ومكلفة ، ويتواجد حاليا شكل للتقديم ألاتجاهيPDF وهي تقنية طورتها شركة ADOBE سنة 1993 ويعتبر PDF شكل من أشكال اتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونيا بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية :

أ- الدقة : بحيث تحفظ تقنية PDF تنسيق الصفحة الذي وضعه مصمم الوثيقة أصلاأثناء تصميمه لوثيقته وملفات PDF لا يتم إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح ، فملف PDF يعد صورة رقمية للصفحة المطبوعة

ب - الحجم المضغوط : ملفات PDF صغيرة الحجم ، وذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الانترنت .

ج- التوافقية : يمكن قراءة ملف PDF من قبل أي مستخدم وعن طريق أي نظام تشغيل فصيغة PDF لا تعتمد على نظام تشغيل معين .

د- جودة العرض والطباعة : ملفات PDF تحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة كما أنها تسمح للقارئ بتكبير أجزاء من الصفحة ، دون تأثر الحروف ودون تشويه الصفحة.[1]

المطلب الثاني : أهداف وفوائد الرقمنة :

للرقمنة أهداف وفوائد عديدة تميزها عن باقي الأنظمة المشابهة لها منها:

[1] سهيلة مهري ، المرجع السابق ، ص 85 .

الفرع الأول : أهداف الرقمنة

أولا: يمكن حصر أهداف الرقمنة فيما يلي :

أ- تحسين ظروف الاستقبال بين الإدارة والمواطن

ب-تقليل كلفة الإجراءاتالإدارية وما يتعلق بها من عمليات

ج- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات

د-استيعاب عدد اكبر من العملاء في وقت واحد إذإن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبةإلىتخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى انتظار في صفوف طويلة.[1]

ه-التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث .

و- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة بياناتها في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغييرها بما في ذلك ملخص شهادة الميلاد الخاص s12 .

ز- تقليص الأخطاء الناتجة عن الحجز لأن الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على البيانات الموجودة في القاعدة المركزية .

ح- إلغاء عملية اخذ البيانات البيومترية للمواطن الحائزين سلفا على وثائق بيومترية ماعدا في الحالات الضرورية التقنية أو التنظيمية

ط-إعفاء المواطن من الملء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية .

ي- السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات. [2]

وتجدر الإشارةإلىأن مسار تطوير عملية الرقمنة وإدخال التكنولوجيات الحديثة في مجال تحسين الخدمة العمومية استحدثت تخصصات جديدة تستدعي التكوين والرسكلة للموظفين المختصين في مجال الرقمنة.

[1] فاروق سيد حسن ، الشبكات الرقمية للخدمات المتكاملة ،دور الراتب الجامعة ، بيروت ، ص 22 .
[2] سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، السعودية ، 2012 ، ص 36 .

ثانيا: كما للرقمنة عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية :

أ- الحفظ :

حيث أن الوسائط الرقمية تعد اقل عرضة للتلف الضرر ، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار .

ب- التخزين :

أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلافالصفحات ، فما بالك بقرص رقمي DVD إذا أن الرقمنة توفر(علينا الكثير من المساحات).

ج- الاقتسام :

من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت للرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

د- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام :

تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع ، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي بمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق .

ثالثا: إضافة إلى معلومات أخرى تتمثل في :

أ- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري

ب- الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو إتاحته على الشبكة ، ولا يقصد بالربح هو الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات .[1]

[1] سهيلة مهري ، المرجع السابق ، ص 82

رابعا: كما يحدد بيير إيف دوشمانPierre Yves Duchemin منالأهدافالأساسية المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة والتي يمكن تلخيصها فيما يلي :

أ- حماية المجموعات الأصلية والنادرة :

حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة ، أو تلك التي تكون حالتها هشة وبالتالي لا يسمح للمستفيد الاطلاع عليها ، كما تعمل على تقليص أو إلغاء الإطلاع على مصادر الأصلية وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل الكتروني في متناول المستفيدين

ب- التشارك في المصادر والمعلومات :

تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه ، اتجاها ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من اجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية ، والتي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الاطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه .

ج- الاطلاع على النصوص :

بالرغم من الاتصال الفيزيائي للمستفيد من مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع عملية الرقمنة ، إلا إن هذه الأخيرة يمكن أن تتيح (في بعض الأحوال) قراءة أفضل من لكل التي يتيحها النص الأصلي ، كما توفر بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها أن تسهل قراءة النص مثل إجراء تكبير النص أو تصغيره ، والانتقال السريع إلى أي جزئية من جزئيات النص من خلال منظومة الروابط الفائقة المتضمنة به ، إلى جانب إمكانية محاكاة وسيط الاطلاع الرقمي للكتاب التقليدي .

د- تثمين النصوص :

يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة ، والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع . ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مضغوطة ROM CDأو وسائط ضوئية أخرى أو إتاحتها عبر شبكة الانترنت أو الشبكة المحلية ، وذلك في حال ما إذا كان الجمهور المستهدف يمثل قطاعا واسعا ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها مؤسسة المعلومات في هذا الشأن .

ه- إتاحة المصادر عبر الشبكات :

يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بعد إحدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية ، فقد يكون في وسع المكتبة إمداد أي مكتبة أخرى بنسخة الكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات ، ويجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين المكتبات حتى يتمكن المستفيد من الإطلاع والمقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في مكتبات عدة.[1]

الفرع الثاني : فوائد الرقمنة:

أولا: توجد فوئد كثيرة للرقمنة نذكر فيما يلي أهمها :

أ- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعمقة بأصولها وفروعها .

ب- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها .

ج- القدرة على طباعة المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضا .

د- نقص تكاليف الحصول على المعلومات

ه- إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية .

و- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت ، الصورة ، الفيديو .[2]

ثانيا: كما أن للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للمواطنين والعاملين في المؤسسات العامة والخاصة والشركات نذكر منها :

أ: الفوائد الاقتصادية :

1-توفير المال والوقت والجهد على جميع الإطراف المتعاملة الكترونيا

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

[1]DUCHEMIN, Pierre-Yves. La numérisation des documents cartographiques : problèmes techniques et juridiques ; l'expérience de la Bibliothèque nationale de France. 61ème conférence générale de l'IFLA, Istanbul, Turquie, 20-25 août 1995.

[2]الحمزة منير ، المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق ،دار الألمعية للنشر والتوزيع ، قسنطينة ، 2011 ، ص 74.

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

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

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

ب- الفوائد الإدارية :

1-تنظم العمليات الإنتاجية وتحسن الأداء الوظيفي .

2- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة الالكترونية

3- الشفافية في التعامل وإلغاء الواسطة والمحسوبية والمجاملة .

4- اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما لا يتبع في الحكومة التقليدية ، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها .

5- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة عن بيئة الحكومة التقليدية

6- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود

ج- الفوائد الاجتماعية :

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

2- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني وغيره.

3- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.[1]

[1] مريم خالص حسين ، الحكومة الالكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، وزارة المالية ، العراق ، 2013 ، ص 446 – 447 .

المطلب الرابع: نماذج وتقييم نظام الرقمنة

للرقمنة نماذج متعددة تكون الرقمنة متشكلة في نموذج منها وذلك حسب الحاجة للرقمنة وأسلوبها، وكذا سنتطرق لتقييم نظام الرقمنة بطرح إيجابيات وسلبيات هذا النظام كما يلي:

الفرع الأول : نماذج الرقمنة

أولا: النموذج الفني:

حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الالكترونية في اتخاذ القرارات.

ثانيا: النموذج السلوكي :

وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية ، ومن ثم تقل أهمية اتخاذ القرارات رقميا .

ثالثا: النموذج الاجتماعي :

حيث يؤخذ في الاعتبار درجات التفاعل الفني والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على إستراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحاسبات وقاعدة البيانات والاتصالات .

رابعا: نموذج المشاركة في المعلومات :

يعتمد على اشتراك المؤسسة في احد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو اعتماد احد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة .

خامسا: نموذج تحليل القوى التنافسية :يعتمد على بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الاستراتيجي للمنظمة ، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط القوى التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية .

سادسا: نموذج إدارة الأصول الرقمية :

والذي يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية .

سابعا: نموذج التحول التدريجي :

يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي ، ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقا ويخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات .

ثامنا: نموذج التحول الاستراتيجي :

يعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات احد ركائز المركز التنافسيللمؤسسة ، ومن ثم يتم تحديد مركز المؤسسة في الصناعة المحلية والعالمية و القناعة أن المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف

تاسعا: نموذج التحول الديناميكي :

يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هاذا النموذج .

عاشرا: نموذج التنظيمي التطوير :

يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلا من فرصة حلول جامدة تقلل من فرص النجاح .[1]

أحدى عشر: نموذج المثالية :

يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية ويعتمد هذا النموذج في عمليات المحاكاة للاختبار قبل التنفيذ الفعلي ، مع محاولة ضبط التكاليف والبحث عن أعلى النتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية والقضاء على الأعطالوالإحلال الدوري والضيافة المانعة والتطوير المستمر في البرمجيات .

اثنا عشر: نموذج التكلفة والمكاسب :

وتلجأ بعض المؤسسات إلى مقارنة تكاليف التحول لمؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظومات المعلومات حيث يتم الرفض أحيانا في حالة زيادة التكلفة .

[1] فريد النجار ، دور تكنولوجيات المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية ، مصدر : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2004 ، ص 199-200 .

ثلاثة عشر:نموذج التحويل المتكامل :

ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارةتكنولوجياالمعلومات في المستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية والى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارةالالكترونية ، تشمل الحاسبات والبرمجيات والشبكات ، وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والانترنت .

أربعة عشر:نموذج التحول ألاستئجاري:

تقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها ، وتعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة شركات التكنولوجيا وخبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة .

خمسة عشر: نموذج في المشاركة :

يعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الفائدة من الانترنت لدعم القرارات والسياسات ، ويقوم على قياس المراكز التنافسية لتحقيق الفائدة من الانترنت لدعم القرارات والسياسات ويقوم على قياس المراكز التنافسية للشركات وإدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المتنافسين.[1]

إن الرقمنة دخلت كآلية حديثة بهدف تحسين الخدمة العمومية والتي تمثل إستراتيجية يمكن من خلالها تحسين عمل الإدارة العامة وتحقيق الإشباع لحاجات المواطنين المتزايدة ، رغم تعدد المفاهيم للرقمنة.

الفرع الثاني: تقييم نظام الرقمنة :

لتقييم نظام الرقمنة وإعطائها فكرة مناسبة لها وجب علينا الخوض في ايجابيات وسلبيات هذا النظام كالتالي :

أولا: ايجابيات الرقمنة :

أ-يمكن الحديث عن الايجابيات التي تتحقق من خلال الرقمنة وهي كثيرة منها :

[1] المرجع السابق ، ص 200 .

1- عندما تحول المجموعات ومصادر المعلومات للشكل الرقمي فانه يمكن للمستفيد استرجاعها في ثوان معدودة كما انه يتيح إمكانية الاطلاع على مصدر المعلومة ذاته من قبل ملايين المستفيدين في الوقت نفسه ، وهذا يساعد مؤسسات المعلومات في تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين .

2- إمكانية تقاسم المعلومات وسهولة تبادلها رقميا سواء بين الأشخاص أو على مستوى المؤسسات ، وهذا قد يعزز من عملية التعاون بين مؤسسات المعلومات .

3- الإتاحة الدائمة لمصادر المعلومات

4- عملية الرقمنة لمصادر المعلومات تتيح إمكانية التكامل مع الوسائط الأخرى (الصوت والصورة ، والفيديو) وهذا مما يعطي المعلومة قسمة أكبر من لو كانت بشكل مطبوع .

5- مواكبة التطورات الحاصلة في مجال حفظ المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وبثها[1]

ب-كما أن من ايجابيات الرقمنة هو تقديم خدمات حكومية إلى المواطنين ، يمكنها تحقيق نتائج باهرة في تقبل في المجالات التالية:

1- رفع مستوى الأداء :

ويقصد بذلك سهولة انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بيم الدوائر الحكومية والإدارات المختلفة ، الشيء الذي ينتج عنه تقليص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات بدقة من المواطنين والمتعاملين مع الإدارات الحكومية على انجاز الإجراءات بسرعة وفي خلال ساعات محددة بدلا من انتظار إتمام الإجراءات لمدة طويلة من الزمن .

2- زيادة دقة البيانات :

إن إدخال البيانات بطريقة الكترونية يسمح بإعطاء الأولوية للمعلومات المطلوبة بدقة لان الخانات التي ينبغي ملؤها من طرف الزبون أو المتعامل مع الإدارة تسمح بالحصول على جميع المعلومات المطلوبة وبالتالي فان الثقة بصحة المعلومات والبيانات ستكون مرتفعة والقرارات صائبة والنتائج ايجابية ومضمونة .

[1] هامل طارق، رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر – بلدية برج بن عزوز نموذجا، مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية ، جامعة بسكرة ، ص 46 - 47 .

3- تقليص الإجراءات الإدارية :

بفضل المعلومات المخزنة في جهاز الكمبيوتر تستطيع الإدارات الحكومية أن تقلص من الأعمال الورقية وتعبئة البيانات في كل مرة للحصول على خدمة من المؤسسات الحكومية ، كما أن الإدارات الحكومية تستطيع أن تحصل على الوثائق المطلوبة من مصدرها دون تكليف المواطنين مشقة التنقل إلى مراكز إدارية مختلفة للحصول على الوثائق المطلوبة لقضاء حاجته .

4- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية :

إن وجود قاعدة معلومات مع سهولة استخدامها وتوظيفها الكترونيا وتزويد الجهات المختصة في كل مكان بالمعلومات الضرورية للعمل كلها عوامل تساعد على توجيه الطاقات البشرية للعمل الإنتاجي وصرف الطاقات في العمل المنتج ولهذا فإن الاستثمار في الإنسان وفي الوقت والاعتماد على العناصر

البشرية المؤهلة في الأعمدة الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة إلى مستوى رفيع .[1]

ثانيا :سلبيات الرقمنة:

بالرغم من الايجابيات العديدة للرقمنة إلا أن هناك بعض السلبيات لابد أن نذكرها والتي من شأنها أن تحد من قدرتها على تسهيل عملية التغيير وخلق عمليات إدارية جيدة وأكثر فعالة ، ومن بين هذه السلبيات نذكر ما يلي :

أ- سهولة اختراق الأنظمة وعدم وجود ضمانات سرية وأمان المعلومات

ب- اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة مما قد يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات العامة وخاصة النامية.

ج- التأثير السلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات وارتفاع نسبة البطالة بها.

د- ارتفاع التكلفة مع نقص الاعتمادات المالية .

ه- عدم قدرة قطاعات المجتمع من التعامل معها نظرا لارتفاع نسبة الأمية خاصة في المجال الالكتروني

و- تبادل الوثائق الكترونيا يحتوي على عدة عيوب أهمها قضية السند القانوني المتاح في حالة نشوء أي نزاع قانوني وكذلك مسألة التوقيع الالكتروني .

[1] حماد مختار ، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري جامعة بن يوسف بن خدة ، الجزائر 2007 ، ص 38 .

ز- لا يوجد حدود للتعامل من خلال شبكة الانترنت حيث يفتح المجال أمام الجميع للتعامل بدون حدود وبحرية ومع كل هذه الاحتمالات الايجابية فهناك مجال للخارجين عن القانون للوصول إلى هذه الشبكات واستخدامها بطريقة غير شرعية .[1]

[1] حماد مختار ، المرجع السابق ، ص 43 .

المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

تعد الخدمة العمومية نشاط من نشاطات الحكومة وهي وظيفة ضرورية لتلبية حاجيات المواطن الأساسية والتي لا يمكن الحصول عليها من جهات أخرى، وقد تطور مفهوم الخدمة العمومية بتطور الدول وتقدمها فأصبحت الدول تستمد دعمها الشعبي من فعالية وحسن توفيرها لهذه الخدمات العمومية المختلفة وهنا تبرز الرقمنة وعلاقتها بالخدمة العمومية في تكريس فكرة تقريب الإدارة من المواطن ، ولهذا سنتطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية (المطلب الأول) الذي سنتكلم فيه عن نشأة وتعريف الخدمة العمومية وكذا مبادئها بالإضافة إلى خصائص وأنواع الخدمة العمومية (المطلب الثاني) وأهمية الخدمة العمومية (المطلب الثالث) وأخيرا الأساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية (الفرع الرابع).

المطلب الأول :مفهوم الخدمة العمومية

الخدمة العمومية هي النشاطات المقدمة من قبل الدولة في سبيل تقديم خدمات جيدة من حيث الكم والنوع لتحقيق الإشباع لحاجات المواطنين المتزايدة، وللمعرفة الجيدة لمصطلح الخدمة العمومية وجب معرفة نشأة الخدمة العمومية والخوض في مختلف التعريفات التي عرفتها، وصولا إلى مبادئها وسنخصص لكل جزء منها فرع خاص بها كالتالي:

الفرع الأول : نشأة الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العمومية بتلك الرابطة التي تجمع الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة بحيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية والعامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكميلي تنطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات .[1]

وتعني كلمة " عامة " الشمول، فعندما يكون الحديث عن المصلحة العامة لجماعة ما فإن المقصود بتلك المصلحة التي تهم كافة أفراد الجماعة وليس جزءا منهم أو احدهم فقط ومع وجود الدولة كأعلى وأكبر مؤسسة في المجتمع ،أصبحت كلمة عامة عادة ما تصرف إلى كل ما يتعلق بهذه المؤسسة ككل ، أي كلمة عامة دلت على إدارة الدولة التي تستهدف الصالح العام .[2]

[1] حرشاو مفتاح ، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة في الجزائر ، رسالة ماجستير في تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2015 /2016 ، ص 36-37 .

[2] مريزقعدمان ، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، الطبعة الأولى ، دار الجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2015 ، ص 14

كما أن الخدمة الحكومية هي سلسلة من الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات التي توفرها جهة حكومية أو من ينوب عنها في تقديم الخدمة وتهدف إلى تلبية حاجة المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعامل ومقدم الخدمة .[1]

رغم أن مفهوم الخدمة العمومية قد ارتبط بمفهوم الدولة الحديثة إلا انه كان موضوع أفكار وفلسفات من قبل المفكرين الأوائل في العهد اليوناني والروماني باعتبارهم أول من ميز بين مفهوم المصلحة العامة والمصلحة الخاصة، وكانت أفكارهم ترمي إلى أولوية المصلحة الجماعية على المصلحة الخاصة ، إن تصميم الدولة الحديثة نشأة وتطور تدريجيا لتظهر بطريقة أنجع خاصة بعد الثورة الفرنسية سنة 1989م والتي بلورت فكرة الاعتراف القانوني بأن الخدمة العمومية هي مهمة الحكومات وتبرير سلطاتهم .

يقول الفقيه شوفالييه أن " الخدمة العمومية هي أساس وحدة سلطة الحكام على السواء " ، حيث بلور اقتراب جديد لنظرية الدولة ، بمعنى أن السلطة تمارس لصالح الأفراد موطني الدولة .

فالخدمة العمومية حسب الفقيه شوفالييه إحدى مفاصل نظام الدول وضمان لحسن استعمال القوة ومن الناحية الإيديولوجية ساهم تطور الخدمة العمومية على إعادة تشكيل صورة الدولة عند الأفراد باعتبارها تهتم وتسهر على راحة الأفراد وخدمتهم ، فالخدمة العمومية كنشاط هي نظريا مبدأ لحدود موضوعية للسلطة الإدارية ، فهي موجودة لا لتسود ولكن للخدمة ، والسلطات التي تتوفر عليها تستمد شرعيتها من خلال إرضائها وتلبيتها لرغبات الأفراد ، ولقد كانت وظائف الدولة تقتصر على وظائف الأمن والجيش (الدولة الحارسة) وذلك إلى غاية القرن 18 م ، إلا أن هذا الدور توسع ليشمل عدة مجالات بما فيها التي كانت حكرا على الأفراد ، حيث اتضح أن الدولة تتدخل في حدود تسمح باستقرار سياسي ، اقتصادي ، اجتماعي وترك المجال مفتوح للمبادرة والمنافسة فيها دون ذلك ، فالهيئات العامة لا تمارس أعمالها لأغراض ذاتية لحسابها ، وإنما من اجل تحقيق هدف أساسي هو الصالح العام ، والخدمة العامة أصبحت مهمة الإدارة الأساسية ولا بمكن للدولة الاستغناء عنها لأنها تستمد شرعية وجودها .[2]

[1] الأمانة العامة للمجلس التنفيذي ، دليل تعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها ، الإصدار الثاني ، إمارة ابوظبي ، الإمارات العربية المتحدة ، 2016 ص 18 .

[2] عبد القادر براينيس ، التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علوم اقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2006 ، ص 115 – 118 .

الفرع الثاني : تعريف الخدمة العمومية

يمكن تعريف الخدمة العمومية من خلال محورين هما:

أولا :مفهوم الخدمة العمومية كعملية :

يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي ، تنطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات ، وبالنسبة للمدخلات فان أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة هي :

أ - الأفراد :

يمثل الأفراد طالبي الخدمة احد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ، أي عندما تؤدي هذه العمليات على الفرد بذاته .

ب - الموارد :

بحيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي احد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة في المؤسسات العامة ، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء ، وليس على الأفراد ، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة .

ج - المعلومات :

تمثل احد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة ، كمحصلة للتطوير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال .[1]

ثانيا :مفهوم الخدمة العمومية كنظام :

انطلاقا من مفهوم النظام يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المؤسسات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشتمل مما يلي :

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

[1] زعرور نعيمة ، أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة ، رسالة دكتوراه في تخصص علوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، 2014 – 2015 ، ص 62 – 63 .

ب- نظام تسليم الخدمة : وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ، ثم التسليم النهائي للخدمة ، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة .

ويتضمن مفهوم الخدمة كنظام شكلين هما :

1- خدمة عامة مرئية لمستقبل الخدمة أي المواطن .

2- خدمة عامة غير مرئية ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني .

يتضح مما سبق أن الجزء المرئي للمواطن من الخدمة يتمثل في عملية التشغيل لإنتاج الخدمة وتشمل الأجهزة المادية والأفراد اللذين يقدمون الخدمة ، وعملية التسليم النهائي لها أما الجزء غير المرئي للخدمة يتمثل في الجزء الفني والتسهيلات الأساسية للخدمة .

وبالحديث عن الإطار القانوني للخدمة العامة في الجزائر فإن المشرع لم يقم بتقديم تعريف واضح ولكن ينعكس ذلك ضمنيا في كثير من النصوص واللوائح مع الإقرار أن المفهوم يحتوي على العديد من المعاني، عليه فإن مفهوم الخدمة العامة في سياق المؤسسات الجزائرية يمكن أن يعطي المعاني التالية:

- المعنى المؤسسي والذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة .

- المعنى القانوني والذي ينطوي على تطبيق القانون العام

- المعنى الاجتماعي والذي يشير إلى مفهوم التضامن والتماسك الاجتماعي

- المعنى الاقتصادي والذي ينطوي على إنتاج السلع العامة و نهجا لتخصيص الموارد وتقييم النتائج .[1]

الفرع الثالث : مبادئ الخدمة العمومية

للخدمات العمومية نظام خاص، فهي تخضع لمجموعة من المبادئ الموضوعية لعرض المصلحة العامة ويمكن تلخيص هذه المبادئ فيما يلي :

أولا: مبدأ المساواة :

ويعني إلغاء فروق وامتيازات الأشخاص أمام المصلحة العامة المعروضة للجميع ،ومبدأ المساواة أمام المصالح العامة يشمل فئتين (فئة المستعملين وفئة غير المستعملين).

[1] حرشاومفتاح ، المرجع السابق ، ص 39 .

ثانيا: مساواة المستعملين :

مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معناه ، ضرورة أن تشتغل في نفس الظروف والشروط أمام كافة المستعملين بلا تمييز ، فليست المصلحة العمومية من لا يستجيب لمختلف الرغبات وكافة أصناف الحاجات بلا فوارق أو تمييز .

ثالثا: مساواة غير المستعلمين :

أي لا يقتصر مبدأ المساواة على المستعملين فقط ، ولكن أيضا كل أصناف الجمهور الذي لهم علاقة بنشاط مصلحة الخدمات العمومية ، ومن هنا أصبحت قاعدة مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية ، تعد اليوم قاعدة قديمة عوضت بقاعدة ومعادلة أكثر وسعا ، مبدأ المساواة الذي يمس سير الخدمات العمومية والذي يعني كل اللذين لهم صلة بالخدمة العمومية ، وهذا يعني كل الأشخاص اللذين يجدون أنفسهم في اتصال مع المصالح العمومية دون أن يكون لهم صفة المستعمل ، وأيضا كل من يتعاملون مع المصلحة العمومية (موردين أو منتجين) الذين لأجل حمايتهم من تحيز إداريأو تمييز وسع هذا المفهوم

رابعا: مبدأ الاستمرارية :

باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة المجتمع الضرورية فيجب أن تكون بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاعات ، ومن هنا اعتبرت الاستمرارية من المعايير الأساسية للخدمة العمومية وفي الحقيقة مبدأ الاستمرارية هو مسؤولية مرتبطة بتواجد دولة في حد ذاتها ، فالسلطات الإدارية يجب أن تأخذ الإجراءات اللازمة لضمان الأشغال المستمرة للخدمات العمومية .[1]

خامسا: مبدأ عدم تماثل الخدمة:

الخدمة متغيرة حسب أوقات وظروف تحقيقها ، 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 وظروف مماثلة في هذا الشأن.

سادسا: مبدأ عدم انفصالية الخدمات:

الخدمات غير قابلة للانفصال على من يقدمها وأيضا فإن زمان ومكان إتباع الخدمة واسعة ولا يمكن فصلها في أي حال من الأحوال، ومن هنا تنبع مشاكل عديدة تتعلق في اغلبها بمشكلة تخزين الخدمات

[1] براينيس عبد القادر ، تسويق الخدمات والخدمات العمومية ، الطبعة الأولى ، دار الوفاء لدنيا الطبع والنشر ، مصر ، 2014 ، ص 108 – 112.

وتكييف العرض مع الطلب، ولذلك في مجال الخدمات يجب أن يكون المكان والزمان صالحان للإنتاج والبيع والاستهلاك معا .

سابعا: مبدأ الملائمة:

يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاءم والانسجام مع رغبات الجمهور ، فإذا تغيرت وتطورت الحاجات فإن الخدمة يجب أن تنسجم مع متطلبات الجمهور ، رغم ان معرفة حاجات الجمهور ليس بالأمر الهين وهذا ما جعل المسألة أكثر تعقيدا ، فبعض المصالح تنغلق على نفسها أمام هذه الصعوبة ، وهذا ما يجعل تطور الخدمة العمومية غير متوازن مع حاجات الجمهور ، إلا في وضعيات الأزمة أو تحت ضغط الرأي العام وهو الأمر الذي يسبب في أحسن الأحوال انقطاعات في نوعية الخدمة ودائما عدم التلازم .

ثامنا: مبدأ التطور :

يسمح هذا المبدأ بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي ، والتقدم التقني من جهة واحتياجات المواطنين من جهة أخرى .[1]

المطلب الثاني : خصائص وأنواع الخدمة العمومية :

لمعرفة حقيقة الخدمة العمومية وطبيعتها وكذا تعدد طرقها وأنواعها وجب علينا التطرق في خصائص وأنواع الخدمة العمومية:

الفرع الأول : خصائص الخدمة العمومية :

تنفرد الخدمة العمومية بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص تتمثل فيما يلي :[2]

أولا :اللاملموسة :

إن الخدمة العمومية تتميز عن السلعة بحيث أنها غير ملموسة بمعنى أن ليس لها وجود مادي أبعد من أنها تنتج أو تحضر ثم تستهلك أو يتم الانتفاع منها عند الحاجة إليها ، ومن الناحية العلمية فإن عملية الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد .

[1] براينيس عبد القادر ،المرجع السابق ، ص 112 .
[2] بشير العلاق، حميد الطائي ، إدارة عمليات الخدمة ، ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان (الأردن) ، 2009 ،ص 23.

ويترتب على ذالك خاصية فرعية أخرى وهي صعوبة معاينة تجربة الخدمة قبل شرائها بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار قرارات وأحكام مستندة على تقييم محسوس ، من خلال الحواس البصر ، والشم والتذوق قبل شراءه للخدمة ، كمن يفعل عند شراءه سلعة مادية ،ولهذا نستطيع أن نقول بأن المواطن يدري بقيمة الشيء عند شراءه لسلعة على عكس تقييم الخدمة غير المحسوسة فيكون قراره أصعب في تلك الخدمة المقدمة له.

ثانيا :التلازمية :

نعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها ، فنقول بأن درجةالترابط تكون كبيرة في الخدمات بالمقارنة مع السلع ، ويترتب على خاصية التلازمية ما يلي :

أ-وجود علاقة مباشرة بين مؤسسة الخدمة والمستفيد .

ب- ضرورة مساهمة أو مشاركة الزبون (المستفيد من الخدمة) في إنتاجها .

ثالثا : عدم التماثل أو عدم التجانس :

إن هذه الخاصية صعبة في عملية تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير ، ولهذا يصعب بين طرفي التعامل يعني المورد و المستفيد التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها .

رابعا : تذبذب الطلب :

يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار ، فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بل يتذبذب من يوم إلى آخر أو من ساعة إلى أخرى ، مثلا مواسم الحج ، الدخول المدرسي ، الإعانات الاجتماعية كقفة رمضان ،عمرة...الخ.[1]

الفرع الثاني : أنواع الخدمة العمومية :

أدت التطورات الاقتصادية والاجتماعية إلى توسع دائرة الاحتياجات لدى المواطنين سعيا للحصول على خدمات أكثر من حيث النوع و الكم ، وهذا ما دفع الدولة إلى إقرار أنواع عديدة لأجل تحقيق الإشباع للمواطنين .

[1] بشر العلاق ،المرجع السابق، ص 23 .

وقبل التطرق لأقسام الخدمة العمومية ، نقدم أولا تعريف المستفيد من هذه الخدمات كما يلي :

المستفيد:هو أي كيان بشري أو آلي وحتى مؤسساتي من الممكن أن يستخدم خدمات الحكومة ، وقد يكون المستفيد في بعض الحالات مواطن ، أو مؤسسة تجارية أو نظام آلي ، أو حتى إدارات حكومية محلية أو إقليمية أخرى .[1]

هناك تقسيمات عديدة مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها :[2]

-خدمات ضرورية لأفراد المجتمع .

-خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية .

-خدمات رأسمالية مكلفة التي لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة .

فحسب هذا التقسيم يمكن إدراج أنواع الخدمات العمومية كالتالي :

أولا : تقسيم الخدمات حسب درجة تعقد إجراءات الحصول عليها :[3]

أ-الخدمات العامة البسيطة :

وهي الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز واحد ، مثل الحصول على شهادة السوابق العدلية ، حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد والحصول على نتيجة من نفس المكان .

ب-الخدمة العامة المركبة :

وهي مجموعة متراكبة من الخدمات البسيطة ، تمثل بمجموعتها القيمة النهائية للمواطن ، مثل ذلك خدمة تسجيل الزواج ، والتي تحتاج إلى خدمات بسيطة مختلفة كالتالي :

1-الحصول على وثيقة إثبات - هوية - للزوج و الزوجة .

2-الحصول على إثبات الحالة المدنية .

[1]عباس بدران ، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجة إلى التطبيق ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، بيروت ، لبنان ، 2004 ، ص 138 .

[2]عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2001 ، ص 62 – 63

[3] عباس بدران ، المرجع السابق ، ص 138 – 139

3-الحصول على فحص طبي .

4-إصدار وثيقة للزواج.

فإن الحصول على وثيقة إثبات الهوية لمواطن يريد تسجيل عقد زواجه لا يشكل القيمة النهائية لهذا المواطن كما يشكل الحصول على وثيقة الزواج بعينها ، وعادة ما تكون الخدمة المركبة مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد .

ثانيا : تقسيم الخدمات العامة وفق النوع :

أ-خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة :

وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة ،الأمن ،الدفاع الوطني ،المالية العمومية .

ب-خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي :

والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر التعليم ،الصحة ، المساعدات ... الخ .

ج-خدمات ذات الطابع الاقتصادي :

والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية ، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل ،الاتصالات ، الطاقة ...الخ.

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع ، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدراتهم على الدفع ، إلى أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها

تعمل بخسارة وإنما يغيب هذا مقياس الربح ، الناشئ عن المقارنة بين النفقات و الإيرادات .[1]

المطلب الثالث : أهمية الخدمة العمومية :

للخدمة العمومية أهمية تتجلى غالبا في إشباع الحاجات العامة المتزايدة للمواطنين دون توقف

حيث تكمن أهمية الخدمة العمومية فيما يلي :[2]

الفرع الأول : الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع :

فالفرد يحتاج للصحة ، التعليم ، الماء ، الكهرباء ، والسكن ، محيط نظيف ...الخ لكي يكون إنسان ذو

تأثير إيجابي في المجتمع ، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية و النوعية المناسبة كلما

دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية و الاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

الفرع الثاني : الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن :

حيث أن الحكومات سواءا على المستوي المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات و المشروعات

التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة

وينعكس ذلك على ثقة الجمهور .

الفرع الثالث : تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي :

إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج

ويساهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده ، والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها

الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم

محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية : العمل ، السكن ، الرفاه الاجتماعي ، الأمن بكل أبعاده

بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية وإستمراريتها في تقديمها لعموم المجتمع .

---

[1] محمد جمال علي هلالي ، المحاسبة الحكومية ، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، 2002 ، ص 22 – 23.

[2] غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الشهيد حمة لخضر ، الوادي ، جانفي 2016 ، عدد12 ، ص 182 – 183

الفرع الرابع: مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع :

كانت مؤشرات التنمية الاقتصاديةو الاجتماعية سابقا ترتكز على مستوى الدخل والناتج القوميين ومعدل دخل الفرد ، وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم قياس بها مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة ، تعليم ، سكن ...الخ ،كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها فالدول وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها .[1]

المطلب الرابع : الأساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية :

تستمد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني في الأحكام التشريعية ، والأحكام التنظيمية وكذلك في أحكام التشريع الفرعي المتمثلة في التعليمات الوزارية ، وقبل تطرقنا للأساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية سنعطي تعريفا لفكرة تحسين الخدمة العمومية .

تحسين الخدمة العمومية :

هي الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين .[2]

في حين نجد المشرع الجزائري عرف تحسين الخدمة العمومية من خلال مجال السمعي البصري، وذلك بموجب القانون رقم 04/14 المؤرخ في 2014/02/24 المتعلق بالسمعي البصري،[3]من خلال المادة 07 منه في الفقرة السادسة على أنها:"هي نشاط الاتصال السمعي البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يشغل خدمة الاتصال السمعي البصري في ظل احترام مبادئ المساواة

[1] غنية نزلي ، المرجع السابق ، ص 183.

[2] العربي بوعمامة ، رقاد حليمة ، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية ، رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، ديسمبر 2014 ، العدد 09 ، ص 40 .

[3] القانون رقم 14/08 المؤرخ في 2014/02/24 ، المتعلق بالسمعي البصري ، ج ر ، عدد 16 ، الصادر في 2014/03/23.

والموضوعية والتكييف و الاستمرارية ".

الفرع الأول: الأساس التشريعي لفكرة تحسين الخدمة العمومية :

نعرض في هذا الشأن الأحكام التشريعية التي تعتبر أساسا قانونيا لتحسين الخدمة العمومية والمتمثلة في الدستور و أحكام قانون البلدية.[1]

أولا : أحكام الدستور

تجد فكرة تحسين الخدمة العمومية مكانا في الدستور الجزائري ضمن أحكام المادة 99 من دستور 1996 المعدل و المتمم [2]،والتي تنص :"يمارس الوزير الأول ، زيادة على السلطات التي تخولها إياه صراحة أحكام أخرى في الدستور، الصلاحيات الآتية :

أ-يوزع الصلاحيات بين أعضاء الحكومة مع احترام الأحكام الدستورية.

ب-يسهر على تنفيذ القوانين و التنظيمات .

ج-يرأس اجتماعات الحكومة.

د- يوقع المراسيم التنفيذية.

ج-يعين في وظائف الدولة بعد موافقة رئيس الجمهورية.

د-يسهر على حسن سير الإدارة العمومية.[2]

حيث نصت على الصلاحيات التي يختص بممارستها الوزير الأول ومن بينها سهرهذا الأخير على حسن سير الإدارة العمومية .[3]

ويكون ذلك عن طريق إصداره للمراسيم التنفيذية المتعلقة بحسن سير كافة الإدارات العمومية التابعة لمختلف القطاعات.[1]

[1]عبد الرزاق حمداني ، تحسين الخدمة في إدارة البلدية في التشريع الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة العربي التبسي ، تبسة ، الجزائر ، 2015 / 2016 ، ص 12 .
[2]عبد الرزاق حمداني ، المرجع السابق ، ص 12
[3] دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية 1996 المعدل والمتمم بالقانون رقم 16 – 01 المؤرخ في 2016/03/06 المتضمن التعديل الدستوري ، ج ر ، عدد 14 ، الصادر في 07 / 03 / 2016 .

ثانيا : أحكام القانون

تجد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني في أحكام قانون البلدية 10/11 ضمن نص المادة03 منه :"تمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون.

وتساهم مع الدولة، بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطن وتحسينه" إذ نصت في فقرتها الثانية على أن البلدية تساهم مع الدولة غب الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه ، فضلا عن مساهمتها في إدارة وتهيئة الإقليم ، وهو الأمر الذي يتأتى من خلال سهرها على التحسين الدائم لنوعية خدماتها المقدمة للجمهور .

الفرع الثاني: الأحكام التنظيمية والتشريع الفرعي لفكرة تحسين الخدمة العمومية:

أولا : الأحكام التنظيمية

هناك العديد من المراسيم التنظيمية الخاصة بتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، لكن نقتصر

دراستنا على المراسيم التي تعد أساسا قانونيا لها ،وهي كالتالي:

أ-المرسوم رقم 88-131:

تجد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني في المرسوم 88-131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن.[2]وهو ما يدل على أن تحسين الخدمة العمومية ليس بالانشغال الحديث للسلطات العمومية في الجزائر ، بل سبق تنظيمها والنص عليها من قبل، ونجد أن هذا المرسوم قد اعتبر بأن تحسين الخدمة العمومية يعد أحد التزامات الإدارة ونص في مادته 01/21 بما يلي: "يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيرات السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها، وطرقها، ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك"، ثم ذكر المرسوم للآليات التي تلزم الإدارة بإتباعها في سبل حرصها على تحسين نوعية خدمتها، أهمها[3] :

1-تطوير أي إجراء ضروري لتلاؤمها الدائم مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير.

---

[1]عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، الطبعة 02 ، جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2007 ، ص 327 .

[2]مرسوم رقم 88 / 131 المؤرخ في 04/ 05 / 1988 ، ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن ، ج ر ، عدد 27 ، الصادر 06 /07 /1998.

[3] عبد الرزاق حمداني ، المرجع السابق ، ص 140 .

2-الحرص على أن تقتصر الأطراف المطلوبة من المواطنين على الوثائق اللازمة لدراسة الملف.

3-تسليم الوثائق والعقود التي لا يتطلب تسليمها أجلا معينا فورا.

4-تتخذالإدارة أي إجراء من شأنه أن يساعد قدر الإمكان على استعمال سبل البريد والهاتف في علاقتها بالمواطنين.

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

6-يجب على كل مصلحة أو هيئة أن تراعي خاصيات مهامها فتحدد مواقيت أنسب لفتح أبوابها واستقبال المواطنين مع الحرص على مزيد من تسيير وصول المواطن إليها عن طريق تجنب القيام بتنقلات غير مجدية وقيود غير مفيدة.

7-على الموظفين أن يؤدوا واجباتهم طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما ولا يقبل منهم أي تذرع[1].

ب- المرسوم الرئاسي رقم 03/16 :

تجد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساساها القانوني أيضا في المرسوم الرئاسي 03/16 المنشئ للمرصد الوطني للمرفق العام ، وللإشارة فإن هذا المرسوم صدر ضمن مسعى رئيس الجمهورية الرامي إلى مواصلة الإصلاحات الخاصة برقمنة و عصرنة خدمات المرفق العمومي من خلال الاستجابة لتطلعات المواطن ومقتضيات التطور التكنولوجي والتمدن والحداثة ، وذلك من خلال المهام التي تكلف بها، أهمها :

1- يكلف المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى، بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطوير مهامه.

2- يكلف المرصد في مجال استفادة المواطنين من المرفق العام بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي على الخصوص إلى ما يأتي:

3- ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتها وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام.

[1]انظر المواد من 02 إلى 30 ، من المرسوم 88 – 131 ، المرجع السابق

4- العمل على دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام وكذا المجتمع المدني في تحسين خدمات المرفق العام .

5- المساهمة في تخفيف الإجراءات الإدارية وتبسيطها.

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

ج- المرسوم التنفيذي 193/14 :[1]

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

1- دراسة سير الإدارة العمومية وتقييمه واقتراح كل تدبير من شأنه أن يرمي إلى التحسين نجاعتها.

2- دراسة واقتراح كل تدبير من شأنه تثمين العمل الإداري وتحسين مردوده .

3- ترقية كل تدبير يرمي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

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

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

ثانيا : أحكام التشريع الفرعي :

كذلك لفكرة تحسين الخدمة العمومية أساس قانوني أيضا من خلال التعليمات الوزارية ،وهنا نقصد

[1] المرسوم التنفيذي رقم 14 / 193 ، المؤرخ في 03 / 07 / 2014 ، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري ، ج ر ، عدد 41 الصادر في 06 / 03 / 2014.

التعليمات الصادرة عن وزير الداخلية والجماعات المحلية ،إضافة إلى إحدى الهيئات الخاضعة لوصاية هذه الوزارة ومن أهمها:

أ- التعليمة الوزارية رقم 2011/1599 :

صدرت هذه التعليمة المعطاة من طرف رئيس الجمهورية خلال اجتماع مجلس الوزراء [1] والمتعلقة بسهر الحكومة على تحسين أداء الخدمة العمومية، وتضمنت هذه التعليمة الوزارية النص على العديد من الإجراءات الهادفة إلى إقامة الانضباط في علاقة الخدمة التي تربط الإدارات المحلية وخاصة ما تعلق بآجال تسليم الوثائق الإدارية، فالبطاقة الرمادية التي تؤكد هذه التعليمة على وجوب تسليمها لصاحب الطلب في 24 ساعة الموالية لتقديم الطلب، ونفس الشيء ينطبق على الوثائق الأخرى في إطار تحسين الخدمة العمومية.

ب- التعليمة الوزارية رقم 2014/1435 :[2]

جاءت هذه التعليمة الوزارية أيضا ضمن إطار عام وهدف أسمى للسلطات العمومية الجزائرية والمتمثل في عصرنة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية،وذلك عن طريق التحسين الأكيد لنوعية العلاقة بين الإدارة و المواطنين، ونصت على إجراءات كفيلة بتحقيق ذلك حيث تخص تعليمة وزارة الخارجية والجماعات المحلية الحاملة للرقم 1435 والمؤرخة في 13 فيفري 2014 ، شهادات الميلاد رقم 12 المسلمة للمواطنين المسجلين خارج الولاية ، وكما جاء في مضمونها ، فإن " إمضاء شهادة الميلاد رقم 12 المعدة في إطار السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية هم ضباط الحالة المدنية وهم رئيس المجلس الشعبي البلدي و نوابه والمندوبون الخاضعون ، ومندوبو القطاعات الحضرية ، ومندوبو الملحقات الإدارية ".

[1] تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1599 ، المؤرخة في 25/ 05 / 2011 ، تتعلق بتحقيق الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية

[2] تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1435 ، مؤرخة في 13 / 02 / 2014 ، تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية .

وتشير التعليمة إلى أن الإجراء يسمح بتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن ويضمن السرعة في ذلك.

لقد كانت البادرة الأولى لإنشاء هذا السجل قبل صدور تعديل قانون الحالة المدنية، وذلك بإصدار وزير الداخلية والجماعات المحلية لتعليمة تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية والتي حددت بتاريخ 2014/02/15 للشروع في تسليم شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على هذا السجل، ليأتي بعد ذلك تعديل قانون الحالة المدنية الذي يحدث لدى وزارة الداخلية ويرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية. [1]

ج- التعليمة الوزارية 2014/1469:[2]

صدرت أيضا هذه التعليمة الوزارية بهدف التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين في مجال استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية وعدم عرقلة مصالحهم المرتبطة بهذه الوثائق، وتضمنت النص على إجراءات عديدة في هذا المجال.

د - التعليمة الوزارية 2393 / 2015 :

أصدر وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمة وزارية بتاريخ 2015/09/14 ،تتعلق بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات، وذلك من خلال :

1- تنظيم لقاء يجمع الولاة ورؤساء الدوائر ورؤساء المجالس الشعبية البلدية لتبليغ هذه التعليمة وشرح أهمية الإجراءات المتخذة في إطار تقريب الإدارة من المواطن.

2- تحويل العتاد والموارد البشرية من الدوائر إلى البلديات التي تعاني نقصا في الموارد البشرية أوالبشرية في تدعيمها ولضمان نجاح هذه العملية .

[1] انظر المادة 03 من القانون رقم 14 /08 ، المؤرخ في 13 / 08 / 2014 ، المتعلق بالحالة المدنية ، ج ر ، عدد 49، الصادر في 20 / 08 / 2014 .

[2] تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1469 ، مؤرخة في 22 -02-2014 ، تتعلق بتسجيل بيانات الهامشية على هامش عقود سجلات الحالة المدنية .

3- السهر على أن تتم الإجراءات الخاصة بإصدار بطاقة التعريف الوطنية في أماكن منفصلة عن تلك المستعملة لجواز السفر.[1]

ومنه نجد أن كل هذه التعليمات تعد أساسا قانونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، نظرا للنية التي نفهمها منها في إيجاد حلول للتحسين من هذه الخدمة .

[1] تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 2393 / 2015 ، المرجع السابق .

الفصل الثاني

فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

الفصل الثاني : فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

لقد أصبحت الرقمنة اليوم محور تحسين الخدمة العمومية لأنها فتحت آفاق كبيرة أمام المواطن بفضل تقنياتها الواسعة وسبل تحقيقها الإشباع لحاجات المواطنين المتزايدة، وهذا أدى لاكتساح الرقمنة الهياكل التنظيمية لكافة المنظمات وإحداثها تغيير كبير عليها وعلى القائمين عليها،وقد غيرت الرقمنة من ذهنيات الأشخاص للخصوصية التي تتمتع بها الرقمنة مما دفعهم للاعتماد عليها بشكل كبير ويظهر أنها قد أوصلت مستعمليها إلى نتائج جد مرضية وهناك أمثلة عديدة على ذلك رغم الصعوبات وقلة الإمكانيات ونقص ثقافة استعمال هذه التقنيات من قبل المواطنين ، وبعد كل هذا سنحاول تجميع كل هذه المفاهيم من خلال مبحثين :

- المبحث الأول : استعمال الرقمنة في مجال الخدمة العمومية

-المبحث الثاني : تفعيل دخول الرقمنة في الخدمة العمومية

المبحث الأول : استعمال الرقمنة في مجال الخدمة العمومية

لقد دفعت الرقمنة بأساليبها وسهولة تحقيقها للخدمة العمومية وكذا التجاوب الكبير من طرف المواطنين معها على القائمين بهذا المجال على تطبيقها رغم أن لها مقتضيات ومراحل تلزمها، إذ سنخص بالدراسة في هذا المبحث كل من أسباب استعمال الرقمنة في مجال الخدمة العمومية (المطلب الأول) وكذا مقتضيات استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية (المطلب الثاني) وأخيرا خطوات استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية (المطلب الثالث).

المطلب الأول : أسباب استعمال الرقمنة في ميدان الخدمة العمومية

تنوعت الأسباب التي أدت إلى تنفيذ مشروع رقمنة مصادر المعلومات ، أو بشكل أدق عملية التحويل الرقمي لموارد غير رقمية ، وبالتالي فإن اتخاذ القرار ، بهذا الشأن يمكن إحالته للأسباب التالية :

الفرع الأول: تعزيز الوصول

وهو احد أهم أسباب رقمنة مصادر المعلومات ، حيث أن هناك حاجة ملحة من قبل المستفيدين ، من اجل الحصول على هذه المصادر ، من جهة وكذلك الرغبة لدى المكتبات ومراكز الأرشيف للوصول إليها ، وتلبية احتياجات المستفيدين من جهة أخرى .

الفرع الثاني: تحسين الخدمات

وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية لهذه المؤسسات ، مع ما يتناسب مع التعليم ، والتعلم مدى الحياة .[1]

أ- الحد من تداول استخدام النسخ الأصلية المهددة بالتلف ، وذلك بسبب كثرة استخدامها أو لهشاشتها ، وبالتالي عند إنشاء نسخ احتياطية تتم المحافظة على النسخ الأصلية .

ب- تقديم الفرص للمؤسسة ، لتطوير البنى التحتية والتقنية ، والقدرات الفنية لفريق العمل .

ج- الرغبة في تنمية العمل التعاوني ، ومشاركة مؤسسات أخرى في إنتاج مصادر معلومات رقمية وإتاحتها على شبكة الانترنت .

د- البحث عن شراكات مع مؤسسات أخرى ، للاستفادة من المميزات الاقتصادية للأعمال المشتركة

[1] الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، إرشادات رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات ومراكز الأرشيف ،(تر، هبة ملحم) ، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، 2013 ،ص 07.

ه- الإفادة من الفرص المالية ، فمن توفير تمويل آمن لتنفيذ البرامج أو مشاريع معينة ، قادرة على توفير حجم هام من المداخيل المادية المطلوبة .

الفرع الثالث: تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية :

فالتكنولوجيا الحديثة تمكن المجتمع من الحصول على فوائد كبيرة ، وذلك من خلال تحسين أداء المؤسسات وإتاحة فرص الاستثمار لها في قطاع التكنولوجيا ، لتسهيل الإجراءات والاستفادة من الميزات التقنية الموجودة على المستوى الدولي .

الفرع الرابع: توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية :

التي دفعت العديد من الدول إلى تطوير خدماتها للوصول إلى مستويات عليا من أجل الحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها ولإرضاء المواطنين ، وذلك بعد أن أصبح أمامه مقياس عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها .

التحولات الديمقراطية وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو لتلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان .[1]

المطلب الثاني : مقتضيات استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية :

لاستعمال الرقمنة مقتضيات ومتطلبات تكون شرط لنجاح استعمال الرقمنة في مجال الخدمة العمومية، سنحاول ذكرها فيما يلي:

الفرع الأول : المقتضيات الإدارية والمالية

تتمثل المقتضيات الإدارية والمالية لاستعمال الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية فيما يلي:

أولا : المقتضيات الإدارية :

إن فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وقدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة ، بالإضافة إلى ذلك يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات ، مع ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية ، بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة

[1] المرجع ذاته ، ص 41.

وتتطلب الإدارة وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة أفقية وعمودية باتصالاتها ، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة ، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالية ، كذلك تأكيد وتفعيل دور القطاع الخاص جنبا إلى جنب مع القطاع الحكومي من خلال توفير مجموعة من المقتضيات التنظيمية من أهمها ما يلي :

أ- تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وضيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة .

ب- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول للأعمال الالكترونية .

ج- إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الإلكترونية .

د- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه .

ثانيا : المقتضيات المالية :

تحتاج المشاريع الضخمة إلى أموال طائلة ، لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية ، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية ، وتحديثها من وقت لآخر ، وتدريب العناصر البشرية باستمرار ، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع ورصد ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة دوريا لغرض ديمومة التمويل المستمر للمشروع.[1]

الفرع الثاني: المقتضيات التقنية والأمنية:

تتمثل المقتضيات التقنية والأمنية لاستعمال الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية فيما يلي:

أولا : المقتضيات التقنية :

من الضروري إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والبرمجيات ، لغرض تحديثها كي يستجيب للتغيير المنشود لتقديم الخدمة الالكترونية ، ومن المهم الإشارة في هذا الجانب إلى ضرورة ارتباط الإدارة الالكترونية بجميع الأنظمة الالكترونية الحديثة وشبكات الاتصالات والمعلومات لأنها تعد من

[1]سميرة مطر المسعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من موجة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ، المملكة المتحدة : الجامعة الافتراضية الدولية ،(د،س ، ن) ، ص 40-41-42.

العناصر المهمة والضرورية لنجاح تطبيقات الإدارة الالكترونية ، وارتباطها بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات .

فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية ، كما تتنوع أنماطها مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك ، التلفاز التفاعلي ، خدمات الهاتف الخلوي المتكاملة مع الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل (SMS) وبروتوكول الاتصال بالانترنت (WAP) والوسائط المعلوماتية الأخرى ، أو استخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات ، وتقنيات شبكات الانترنت ، والانترانت ، الاكسترانت ، ويمكن حصر أهم هذه الشبكات الالكترونية فيما يلي :

أ- الانترنت :

هي عبارة عن " مجموعة من ملايين الحواسيب منتشرة في آلاف الأماكن حول العالم ، ويمكن لمستخدم هذه الحواسيب استخدام حواسيب أخرى للمشاركة في الملفات ، وذلك بسبب وجود بروتوكولات تسهل عملية التشارك " ، فشبكة الانترنت أصبح تأثيرها يمتد إلى كل المجالات ، مما يحتم على كل المنظمات ، ضرورة الارتباط بشبكة الانترنت والاستفادة من خدماتها ، فهناك عدة خدمات وتطبيقات لشبكة الانترنت تتمثل فيما يلي :[1]

ب- البريد الالكتروني : وهو من أهم وأوسع الخدمات انتشارا عبر العالمية ، ويستخدم لأغراض مهنية ووظيفية وشخصية مختلفة .

ج- قوائم النقاش : وهو برنامج يعمل على متابعة وصيانة قوائم ومنتديات النقاش ، حيث يعقد مستخدمو هذه الخدمة مناقشات حول موضوع من الموضوعات ، عن طريق استخدام بريدهم الالكتروني .

د- المجموعات الإخبارية : وهي خدمة لتبادل الأخبار والآراء التي تخص موضوع من الموضوعات ، بين مئات الألوف من المستخدمين الموزعين في مناطق العالم المختلفة .

ه- التجارة الالكترونية : حيث تتم مختلف أنواع التعاملات التجارية وعقد الصفقات والإعلان عن مختلف أنواع البضائع والمنتجات وتسويقها .

و- الدخول إلى شبكات المعلومات وفهارس المكتبات : أصبح من الممكن الدخول إلى العديد من شبكات المعلومات البحثية الأكاديمية وغير الأكاديمية المحوسبة على المستوى الإقليمي وفي مناطق العالم المختلفة ، كذلك من الممكن الدخول على فهارس المكتبات العالمية الكبرى مثل مكتبة الكونغرس .

[1] المرجع ذاته ، ص 41 .

ز- التعليم عن بعد: أو كما يسميه البعض بالجامعات المفتوحة ، وهي نمط تعليمي جديد في نظامه وطرائق تدرسيه وأساليب إداراته وبرامجه ، ويعتمد على كافة الوسائط والتكنولوجيات التي يتم التعليم من خلالها عن بعد ، إلا أن شبكة الويب العالمية تعد من أكثر استخدامات الانترنت فعالية ، وهو برنامج تطبيقي يستخدم لوضع وعرض صفحات الويب ، متضمنا ذلك الرسوم والوسائط المتعددة ، حيث أصبحت برامج التصفح أداة قياسية للإنترنت ، كما تعد شبكة الويب العالمية واجهة المستخدم الرسومية للإنترنت التي تزود المستخدمين بواجهة بسيطة ، ثابتة لنطاق واسع من المعلومات المتنوعة .

ح- الانترانت : وهي عبارة عن " الشبكة الخاصة " بمنظمة معينة والتي تستخدم تكنولوجيا الانترانت ، ويتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات .

إن شبكة الانترانت تطلق على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة ، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري ، وتحسين آليات مشاركة الموارد المعلومات ، والاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة بالإضافة إلى ذلك يمكن لشبكة الانترانت أن تحقق للمنظمات عدة مزايا منها :

1- تحسين مستوى الاتصالات .

2- توفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين وفقا لاحتياجات العاملين .

3- تدريب وإعادة تعليم العاملين في المنظمة .

4- دعم التفاعلات على المستوى العالمي .

شبكة الإنترانت لا تعمل وحدها ، وإنما تعمل من خلال تكنولوجيا الانترانت وترتبط عادة بشبكة المنظمة الخارجية الاكسترانت ، ومن شبكتي (الانترانت و الاكسترانت) تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقاته مع بيئتها الخارجية

ط- الاكسترانت : هي عبارة عن الشبكة التي تربط شبكات الإنترانت الخاصة بالشركات والعملاء ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة ، وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الإنترانت المحلية لكل شركة ، كما أن شبكة الاكسترانت تستند إلى تقنيات الانترنت وتتوجه إلى المستفيدين في البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها الشركة .

أتاحت للشركات أن تشترك في نظمها وشبكاتها المحلية مع جماعات أو شركات متباعدة جغرافيا وبتكلفة منخفضة للغاية ، كما أتاح هذا النوع من الشبكات للشركات التعامل مع موردي المواد الخام والتعامل مع

الموزعين والمستفيدين بشكل متميز ، لكي تحقق المنظمات الأهداف المبتغاة منها ، والوصول إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغير وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية ، يتطلب وجود قيادات إدارية تتعامل بكفاءة .

ثانيا : المقتضيات الأمنية

أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات،إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق ، حيث أن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانات والتقنيات المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى التفكير الجدي، لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات الحواسيب من أي خرق أو تخريب وتكمن أهمية تأمين حماية وخصوصية المنظمات والأفراد في :

أ- يجب تحديد مجموعة من القواعد التي تحكم خصوصية البيانات والمعلومات وجودتها وتكاملها ومما سبق يمكن القول ، أن توفير هذه المقتضيات جميعها ضرورية لا غنى عنها مما يتطلب وجود الإدارة الجيدة والمدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة والسعي لمحاولة توفير متطلبات تطبيقها داخل المنظمات والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها ولتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتعزيز وعي الناس والمسئولين ببنية وأداء ومزايا تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل والاتصالات وحث المديرين والموظفين وتدريبهم ، لتحقيق التطبيق الإدارة الإلكترونية .

الفرع الثالث : المقتضيات البشرية

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات ، وبدون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وان امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة ، مما يتطلب تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا على مستوى عالي من الكفاءة ، مع ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية من خلال تنفيذ مجموعة من برامج التدريب لتحقيق الكفاءة عند تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتتمثل المقتضيات البشرية فيما يلي :

أولا: تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت .

ثانيا: إيجاد نظم فاعلة للمحافظة على الأفراد وتطوريهم وتحفيزهم ، من أجل إتاحة الفرصة

أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البنية التكنولوجية .[1]

المطلب الثالث : خطوات استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية :

يكون استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية وفق خطوات وطرق معينة تسمح هذه الخطوات بالتطبيق الكلي والجيد للرقمنة في الخدمة العمومية عبر المراحل التالية:

الفرع الأول : مرحلة التخطيط الميداني

تعتمد هذه المرحلة على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول " فعل الرقمنة " من الناحية النظرية ، مما يتيح للمسؤولين فهم " الديناميات والميكانيزمات " التي تدفع هذه التقنيات (من الناحية الفلسفية) ، ومن جهة أخرى فإنها فرص لاستكشاف المشاريع والمبادرات التي نشطت وتنشط في مجال مرافق المعلومات بصفة خاصة ، وبعض المشاريع الأخرى التي تنشط في المؤسسات ذات التوجه الربحي بصفة عامة .

فهذه المرحلة تحاول البحث في الفرص والتهديدات التي تحوم حول المشروع ، وهذه المرحلة بقدر ما يتم تجميعه من معلومات تبقى قليلة ، فحماية المشروع من الفشل تبدأ من البداية ، ودراسة كل المجالات التي تتصل بالمشروع من قريب أو من بعيد وهي مرحلة إستراتيجية في حياة المشروع ، لأنها مرتبطة أيما ارتباط بملامح الخط السياسي العام للبلاد وأهم ما يمكن تعيينه في هذه المرحلة هو :

أولا : تعيين الإطار الإداري والتنظيمي للمشروع :

في هذه الخطوة يتم ترسيم الكثير من الشكليات التنظيمية ، والتي تجعل المعلومات تتدفق في قنواتها الرسمية ، وأهم ما يتم تحديده ما يلي :[2]

أ- تعيين مديرا للمشروع

ب- تعيين فريق (لجنة المشروع)

ج- تعيين مدير فني للمشروع والذي عادة ما يكون من اللذين لهم باعا وخبرة في قيادة هذه المشاريع .

د- وبعد هذه الخطوات على أعضاء فريق المشروع تحديد النقاط التالية :

ه- وضع الأهداف العامة للمشروع .

[1] المرجع السابق ، ص 42.
[2] سالم باشيوة ، المرجع الساق ، ص 107.

و- وضع وعمل مسح للتعرف على احتياجات المستعملين أو المستفيدين .

ز- تحديد مصادر التحويل .

ح- تحديد التكلفة المالية المبدئية .

ط- اختيار الرقمنة المحلية أو بالمورد .

ي- وضع طلبات العروض ومواصفات المشروع للموردين .

ك- وضع خطة واضحة للمواد التي سوف ترقمن .

ل- توضيح الخطة التشريعية والقانونية لهذه المواد .

م- تحديد المعايير الفنية التي سيتم على إثرها تطبيق الرقمنة (كالوضوح ، التبين ، أشكال الملفات).

س- تنصيب وبرمجة خطة تقويمية في كل مرحلة ، لأجل التحكم في تدفق نشاطات المشروع.

ع- شراء التجهيزات .

ف- تجهيز مكان الترقيم إذا كان سيتم داخل المكتبة .

ص- وضع رؤية واضحة لضبط وتأمين الجودة .

ق- وضع رؤية واضحة لحفظ الكيانات الرقمية .

ر- توثيق كل القرارات المتخذة ، فهي تشكل في الأخير وثيقة إدارية وتسييرية هامة.

-ثانيا : تحديد نمط إستراتيجية الرقمنة :

إن رقمنة مجموعة من الوثائق، تتم بطريقتين :[1]

الطريقة الأولى هي وضع المواد المرقمنة والتي غالبا ما تحمل خصائص الندرة الكمية وجودة الكيف وكثرة الطلب على الشبكة المحلية .

أما الطريقة الثانية فتتمثل في وضع المواد المرقمنة مباشرة على الخط المباشر عبر موقعها للانترنت ، مما يعني أن المستفيدين الذين ستقدم لهم هذه المواد المرقمنة يؤثرون في إستراتيجية الرقمنة .

[1] سالم باشيوة ، المرجع السابق ، ص 108 .

الفرع الثاني : اختيار المواد للرقمنة

إن الرقمنة بمفهومها الواسع ، عملية تستهلك الكثير من الجهد ، وتستغرق مدة زمنية طويلة ، وتحتاج إلى الكثير من الموارد المالية ، بالإضافة إلى الخبرة والكفاءة العالية ، وبالتالي هذه الخطوة تسمح لنا بالإجابة على السؤال " ماذا نرقمن ؟.

أولا:أهمية الاختيار:

أ- التكاليف المالية العالية خاصة في ظل ندرتها ، لأن هناك الكثير من أعمال " العلبة السوداء من تكشيف وفهرسة وتنظيم والتي تحتاج إلى أموال لضمان السير المنتظم لها .

ب- تبقى الكيانات الرقمية رهينة التغيرات والمستجدات المتلاحقة في التكنولوجيا وبالتالي الأخذ بالحسبان عمليات التحديث والتطوير والتحسين .

ج- التوثيق أي يجب أن تكون الوثائق موثقة بطريقة جيدة ، وهناك معلومات كافية حولها كالتعاليق .

الفرع الثالث : البدء في عملية الرقمنة

قبل البدء في عملية الرقمنة يجدر بنا طرح السؤال التالي : " من يقوم بالرقمنة " إن إجابة هذا السؤال تدعونا إلى البحث عن " الأمين " الذي لا تخونه مهارته " ، ولكن الكثير من الدراسات تبين أن القائم بهذه العملية ، يمكن أن يكون على ثلاثة أوجه وهي :

- الاستعانة بالموردين .

- الاقتصار على إمكانات المؤسسة .

- الاعتماد المشترك بين المؤسسة والمورد .

أولا: إجراءات الرقمنة وتقنياتها :

إن الرقمنة كعملية " فنية " يجري العمل بها في تكوين مجموعات رقمية حديثة تستجيب للمتغيرات السريعة ، لها إجراءاتها الفنية وتقنياتها المنهجية وتتمثل في :[1]

[1] سالم باشيوة ، المرجع السابق ، ص 114

أ-المسح الضوئي :

تأتي مرحلة المسح الضوئي بعد مرحلة اختيار الوثائق وإعادة تنظيمها في شكلها التقليدي إذا دعت إلى ذلك حالة الوثائق ومطلب الجودة .

1- أشكال مصادر المسح :

يمكن التمييز بين ثلاثة مستويات من المصادر ، التي يتم من خلالها ممارسة عملية المسح والتحويل الرقمي ، وهي كالتالي :

1-1- التحويل من الورق أو المصغرات إلى الشكل الرقمي .

1-2- التحويل من أشكال تم مسحها من قبل إلى شكل مشفر .

1-3- التحويل من أي شكل من أشكال التركيبات الالكترونية إلى النظام الرقمي .

ب- التعرف الضوئي على الحروف :

يقوم مبدأ التعرف الضوئي على الحروف بالتعرف على شكل الحروف ومقارنتها بالأشكال (الخطوط) المخزنة في الحاسوب ، وتتحقق هذه العملية كلما كانت درجة التبيين عالية ، ويمر ذلك عبر ثلاث مراحل أساسية ، وهي :

1-مقارنة الرموز والأشكال المرقمنة بنماذج مخزنة في الحاسوب .

2-المقارنةوالتمرن ، حيث يقوم الحاسوب بمقارنة الشكل الهندسي لهذه الرموز من النماذج الموجودة ، وفي حالة عدم وجود نموذج يشبهه ، يقترح الحاسوب على المستعمل اقتراح الحرف المناسب .

3-التعرف الذكي على الحروف باعتماده على خاصية الذكاء الاصطناعي ، حيث أن في هذه الطريقة يقوم الحاسوب لنفسه باختيار الحرف القريب إلى الصحة في حالة عدم معرفة الحرف المناسب .

وهذه الطريقة تحقق الكثير من المزايا فعملية التكشيف أساسية في النصوص الرقمية ، فيمكن للحاسوب أن يكشف أوتوماتيكيا كل كلمة في الوثيقة ، وهذه الطريقة تحقق عدة مزايا في مرحلة البحث والاسترجاع ، فبعد أن كان المستفيد مقيدا بمعرفة اللغات التوثيقية المقيدة غير ملزما بذلك فيمكن البحث بأي كلمة كانت في الوثيقة .[1]

[1] سالم باشيوة ، المرجع السابق ، ص 120.

4- ولتحقيق أكبر عائد من هذه العملية ، فإنه من المستحسن أن تكون شدة وضوح الصفحات عالية ، ودقة وضوح الصورة الملتقطة ، ومن بين عوامل نجاح التعرف الضوئي على الحروفما يلي :

4-1- دراسة نوعية الوثائق وخصائصها .

4-2- تحديد ومعرفة محتوى النصوص التي نريد الكشف عنها .

4-3- تحديد تقنيات المراقبة وتصحيح الأخطاء .

4-5- مدى تجانس الملفات .

4-6- نوعية أحجامها .

4-7- جودة طباعتها .

وبالنسبة للتكشيف فهو من الحلقات الهامة في السلسلة التوثيقة والذي يعد بمثابة نظام من الأنظمة الإلكترونية الرقمية وذروة فعاليته ، فهي التي تحدد نجاح عملية البحث والاسترجاع فيما بعد ، كما أن التكشيف هو الذي يوصلنا بالمحتوى وإيجاد الوثائق المتاحة على الشبكة ، وهي الطريقة التي تمكن محرك البحث من العثور على إجابات لأسئلة البحث.

الفرع الرابع : الترميز واختير خطة الميتاداتا

الترميز أو التكويد ، الهدف منها هو جعل هذه المعلومات أو الوثائق في بيئتها الإلكترونية مهيكلة في نموذج هندسي معين ، بحيث تكون هذه الوثائق عبارة عن مجموعة من الرموز يتحدث بها الحاسوب ويفهمها مع غيره من الحواسيب .

أولا: خطة الميتاداتا :

تستعمل الميتاداتا لوصف المصادر الإلكترونية ، وهي معلومات متصلة بالصورة ، النص ، الصوت ، الفيديو أو الرسومات الرقمية في شكل كلمات مفتاحية أو نص حر ، كما أن الميتاداتا بيانات ، تهدف إلى وصف المعلومات لغرض تسهيل استرجاعها ، والتعرف على مصدرها بشكل جيد .

الفرع الخامس : إتاحة الوثائق للرقمنة :

عندما ننتهي من كل العمليات الفنية والتقنية للرقمنة ، تأتي مرحلة بث هذه الوثائق والمعلومات والتي غالبا ما تكون على الموقع الخاص.

الفرع السادس :إستراتيجية الحفظ الرقمي

إن الحفظ الرقمي ، إنما يكتسي أهمية كونه يمتد في الزمان ولأجل طويل بعيد المدى ، لهذا فإن هذا الحفظ لابد أن يراعي الجدية ، بالنظر إلى تكلفته الباهظة والمجهودات الكبيرة المبذولة ، والحفظ يكون على الوثائق التي تم تحويلها أو التي تم إنشاؤها رقميا كالصوت والفيديو الرقمي .

ولنجاح الحفظ لابد أن يراعي توظيف المعايير في كامل جزئياته ، لأن الوسائط المستعملة في الحفظ إذا كانت صالحة اليوم ، فقد لا تكون كذلك غدا ، مما يعني أننا أمام ثلاث تحديات في هذا الصدد :

أولا: تقادم ملف البيانات المستخدم .

ثانيا: تقادم الوسيط المستخدم في التخزين .

ثالثا: تقادم الأجهزة المادية والبرمجية .[1]

[1] سالم باشيوة ، المرجع السابق ، ص 125.

المبحث الثاني: تفعيل دخول الرقمنة في الخدمة العمومية:

دخول الرقمنة في الخدمة العمومية له آثار ونتائج وكذا انعكاسات على المنتفعين من خدمات الرقمنة، أيضا صعوبات تخص تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية وأمثلة شاهدة عن مدى فعالية الرقمنة في عدة قطاعات من الدولة، إذ سنتعرف في هذا المبحث على أمثلة عن دخول الرقمنة في الإدارة العمومية (المطلب الأول) وكذا نتائج دخول الرقمنة على الخدمة العمومية (المطلب الثاني) وفي الأخير صعوبات تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية(المطلب الثالث).

المطلب الأول: أمثلة عن رقمنة الإدارة العمومية:

لمعرفة ما مدى اعتماد الدول على الرقمنة في التحسين من الخدمة العمومية وجب التدقيق فيما إذا طبقت الرقمنة في مختلف القطاعات والإدارات العمومية في الدولة لما تشكله هذه القطاعات من تقديم خدمات وقربها للمواطن، حيث عرجنا لبعض من القطاعات كالتالي:

الفرع الأول: قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية:

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الرامي إلى تحسين المرافق العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية بتجسيد عدة مشاريع هامة وذلك لعصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ولتخفيف الإجراءات الإدارية ومحاربة البيروقراطية الإدارية ومن بين أهم الإنجازات نذكر ما يلي:

أولا : رقمنة سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني ووحدات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط البلديات وملحقاتها الإدارية وكذلك البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، حيث أن تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها[1]وقد كانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 2010/03/04، وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني.

[1]بوهيني شهرزاد ، " البلدية الالكترونية بالعربية ضمن الحكومة الالكترونية " ، مركز تنمية التكنولوجيات المتقدمة ، بالجزائر متوفر في الرابط www.csla.dz تاريخ الاطلاع 2020/05/22 على الساعة 11:55.

ثانيا: إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

ثالثا: تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 مباشرة عبر خدمة الانترنت، والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

رابعا: يمكن للمواطنين ملء استمارة التسجيل لموسم الحج لسنة 2020 عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية عبر الانترنت.

خامسا: قيام وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين :

أ-إطلاق بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية.

ب- إطلاق جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

إضافة إلى رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية التي تم إصدارها والعمل بها سنة 2019.

ج-أيضا إصدار وزارة الداخلية والجماعات المحلية عدة قرارات من بينها:

1- قرار مؤرخ في: 09 ذي القعدة 1431 الموافق ل:17 أكتوبر 2010، يحد المواصفات التقنية لمستخرج شهادة الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري

2- قرار مؤرخ في:01 صفر1432 الموافق ل: 26 ديسمبر 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

3- كما أصدرت وزارة الخارجية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين.

4- قرار مؤرخ في 25 ماي 2011، يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

عموما فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية تشمل: [1]

5- إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

6- تمديد صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 إلى 10 سنوات.

7- تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة.

وقد تم تسليم بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية بالجزائر لمجموعة رمزية من الصحافيين والأئمة والفنانين والتلاميذ المترشحين لشهادة البكالوريا 2016، قبل أن توسع العملية إلى بقية المواطنين باستعمال المعلومات الخاصة بهم التي بحوزة المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة لإعداد بطاقاتهم ويتم الاتصال بهم بصفة تدريجية عن طريق الرسائل القصيرة حتى يستلمونها، وتعتبر بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية من شأنا أن تضمن للمواطنين الإتمام السريع. لمختلف الإجراءات اليومية وهذا بسبب استخداماتها المتنوعة في الإطار البيني مع القطاعات.

و فيما يتعلق بجواز السفور الالكتروني البيومتري والذي يعد وثيقة هوية وسفر مؤمنة للقراءة آليا تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية ، فهو مطابق للمعايير المملات من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني ، وقد حددت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من أجل حماية المجتمعات من آفة الجريمة المنظمة وكذا ظاهرة الإرهاب هذه العملية لمنع انتشارها ، تمنح هذه الوثيقة ضمانات لأمن تنقل المسافرين بفضل المراقبة الإلكترونية لوثائق المسافرين والتعرف على هوية المسافر .[2]

ولمعالجة الطلبات المتعلقة ببطاقة التعريف البيومترية وجوازي السفر الإلكترونيين البيومتري عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على مستوى البلديات والدوائر على هذه الإجراءات ، حيث يتم إيداع الملف الذي يتضمن استمارة طلب وشهادة ميلاد مرقمنة مؤمنة وإمضاء الضامن خلف الصور الثلاثة المكونة للملف ، صم يتم تشفيره وإرساله إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية والإلكترونية .[3]

[1] قدوم لزهر ، قروي عبد الرحمان ، " الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر" ،(مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية - البلديات نموذجا : جامعة قالمة) 8-9 نوفمبر 2016 ،ص 105-106 .

[2] يمينة عمرون ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية المسيلة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،تخصص إدارة وحكومة محلية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ،2017 ، ص 41.

[3] واعر سمية ، دور الحكومة في تحسين الخدمات الحكومية ، مداخلة في إطار الملتقى الدولي المسمى بـ إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات المنظم من طرف كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،بجامعة قسنطينة بالجزائر ، ص 08 .

كما تم الانطلاق في تجسيد عدة مشاريع منها مشروع البلدية الإلكترونية ، ووضعت حيز الخدمة مركز الاتصال مجانا عن طريق رقم هاتف أخضر 1100.

وأوضح مهندس الأنظمة الإدارية والأرشيفية " عبد الرزاق هني " أنها عملية ضخمة وهي رقمنة الإدارة عبر كامل التراب الوطني ، حيث تم ربط ما يزيد عن 3041 بلدية وملحقة كما أن تطوير الوثائق والأرشيف سمحت بإعادة الاعتبار لذاكرة الشعب ، موزعة بين عقود ميلاد وزواج ووفاة ، عملية التصحيح هي الأخرى عادت إلى سنوات 1800 بتدارك الأخطاء في التسمية والنسب ، أما الوثائق البيومترية فتعرف تقدما كبيرا بإحصاء ما يقارب 09 ملايين جواز سفر بيومتري في انتظار تسليم 03 ملايين بطاقة تعريف قبل نهاية العام ، وان آخر بطاقة بيومترية ستكون سنة 2020.[1]

كما بإمكان كل مواطن جزائري رقم سري يمكنه من الولوج إلى بوابة الحكومة التي نم إطلاقها سنة 2020 ، يرسل هذا الرقم للجزائريين المتحصلين على جوزا السفر وبطاقة التعريف البيومتريين الإلكترونين على أن يتم تعميمه مستقبلا .[2]

كما يتم التحضير والإعداد لرخصة السياقة البيومتري الإلكترونية (التي تم إصدارها سنة 2019 بداية ، وتم إدراج الخدمة الجديدة الخاصة بالإجراء السريع الصادرة عن قانون المالية والمتعلق بعملية استخراج جواز السفر البيومتري في مدة لا تتجاوز 05 أيام مع إضافة الرسوم الجمركية .[3]

الفرع الثاني: قطاع العدالة:

يمثل مشروع إصلاح العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج إدارة الحكومة الجزائرية والذي يرمي إلى محاولة تحقيق النزاهة إقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون وتطبيقا للبرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدالة وتحسين خدمات مرفق العدالة يمكن رصد أهم الانجازات والتي تتمثل فيما يلي :

أولا :انجاز أرضية الانترنت

تم تزويد قطاع العدالة وتهيئة مختلف المحاكم الموزعة على المجالس القضائية عبر الوطن وتزويدها بمختلف التكنولوجيات الحديثة وتأثيثها وإعادة تصميمها الداخلي وتوسيعها منذ سنة 2003 بممول ذو

[1] جميلة أ ، الانتهاء من الإدارة الإلكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية من 2017 ، جريدة المساء ، www.elmassa.com تاريخ الإطلاع 2020/05/22 على الساعة 13:15.

[2] زين زيغة ، رقم سري لكل جزائري لدخول بوابة الحكومة الالكترونية ، المحور .

[3] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، وثيقة الخدمات الجديدة الخاصة بتطبيقة أحد المعلومات البيومترية ،(2.4.8) الصادرة من مديرية السندات والوثائق المؤمنة : (جانفي 2017) .

نوعية رفيعة للدخول إلى الانترنت من أجل تلبية الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل المؤسسات المعنية وهو ما يسمح بالوصول للمعلومة لكل مواطني الدولة ، كما تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معنية حيث تسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة .

ثانيا :إنشاء موقع الكتروني :https://www.mjustice.dz/من أجل إعطاء المعلومات القانونية لطا لبيها في زمن قصير ، تم إنشاء هذا الموقع :

ويحتوي الموقع حاليا على العديد من المعلومات حول مرفق القضاء ومهامه ونشاطاته وتدعيما له تم انجاز منتدى خاص بالموقع لتبادل الآراء كما تم انجاز مواقع" واب " خاصة بالمجالس القضائية تتضمن هذه المواقع ، معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية كل على حدى كما تم انجاز مواقع" واب " للمؤسسات والهيئات القضائية التالية : المحكمة العليا ، مجلس الدولة ، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدمانها ، مركز البحوث القانونية والقضائية .

ثالثا : وضع الشبكة القطاعية لوزارة العدل :

لتشكل قاعدة تحتية مادية للتوسع في التطبيقات المعلوماتية وتبادلها بين مختلف مصالح الوزارة والمجالس القضائية عن طريق الانترنت .[1]

رابعا : إنشاء بوابة القانون :

تم تزويد المتخصصين في القانون بكل الوثائق المتعلقة بالتشريع والتنظيم والاجتهاد القضائي والاتفاقيات والمعاهدات الدولية وذلك للتعريف بالقانون على المستوى الوطني والدولي .

ومن خلال ما تم ذكره نستخلص بأن الأهداف الأساسية لعصرنة قطاع العدالة تكمن في :

أ- تحسين وسائل الاتصال.

ب- تعزيز تفتح القطاع على العالم الخارجي بصفة عامة والمواطن بصفة خاصة .

ج- تخسين خدمات مرفق القضاء سواء الموجهة للمجتمع أو للمتقاضي .

[1]عن موقع وزارة العدل ، متوفر على العنوان الالكتروني التالي :
http://www. startimes.com تاريخ الاطلاع 2020/05/23 على الساعة 14:00.

خامسا : يمكننا رصد مجموعة من الانجازات التي حققت التحول الفعلي نحو الإدارة العصرية في هذا القطاع نعرضها كالأتي :

أ- الأنظمة المعلوماتية :

هي برامج تم استخدامها من اجل خدمة المواطن والمتقاضي على حد سواء يتمثل هدفها في تحسين أداء الخدمة العمومية ، والتي يقدمها مرفق القضاء وتتمثل هذه الأنظمة في :

ب- نظام صحيفة السوابق القضائية :

يشكل هذا المشروع مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة ، في نظر المواطنين حيث يكمن الهدف الرئيسي في أداء خدمة عمومية هامة تتمثل في إعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية للموطنين وصحيفة السوابق العدلية رقم 02 للإدارات في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، وهو بذلك يرمي إلى تحقيق عدة أهداف في آن واحد تجاه المواطن ، حيث يسهل عليه عملية الطلب ويمكنه من سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع دقائق ، وفي أي نقطة من الوطن تجاه الجهات المتعاونة خاصة المؤسسات المعنية ، حيث يمكنها من الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة ، اتجاه الجهات القضائية نفسها ، حيث يساعد على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية ، خاصة في الأوضاع الحساسة ، كحالة اتخاذ قرار الإفراج المؤقت والحجز تحت النظر .

ج- نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية

وهو النظام الذي يسمح بمتابعة مسار الملف القضائي منذ تسجيله إلى غاية الفصل فيه وتنفيذ العقوبة ، كما يمكن للموطنين الحصول على المعلومات الخاصة بقضاياهم عبر الشباك الالكتروني دون عناء التنقل إلى مكاتب المحاكم والمجالس القضائية ، ويمكن أيضا مساعدي القضاء من انجاز مهامهم بطريقة عصرية ميسرة بكل شفافية .

د- نظام تسيير ومتابعة فئة المحبوسين :

يشكل أداة فعالة لرسم وتنفيذ سياسية وإعادة إدماج نزلاء المؤسسات العقابية ، فهو يمكن من تتبع ملفات نزلاء المؤسسات العقابية وتوزيعهم حسب درجة الخطورة الإجرامية ، والتخطيط في نفس الوقت لإنجاز مؤسسات عقابية تتماشى مع المعايير المعتمدة وتهدف إلى:

1- الحصول على بطاقة خاصة لكل نزيل ، يمكن الاعتماد عليها في حالة استفادة المحبوس بالإفراج المشروط أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات .

2- التكفل بتسيير نشاط النزيل منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه منها

3- معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو أو الإفراج المشروط .

ه- نظام تسيير ومتابعة المسار المهني للقضاة وأمناء الضبط :

يشكل أداة في خدمة تطورية وعصرية تسيير المسار المهني للقضاة وسائر موظفي العدالة يسمح بـ :

1- الانتقال بوظيفة تسيير الموارد البشرية من التسيير الكلاسيكي الذي يعتمد على التوثيق إلى التسيير الآلي الذي يساهم في التسيير العملي للقضاة على مستوى كافة الجهات ، ويضمن التسيير الحسن للملفات.

2- يساعد على اتخاذ القرارات المتعلقة بالتسيير المسار المهني للقضاة وباقي موظفي العدالة.

و- النظام الآلي لتسيير ملف الأرشيف التاريخي :

يتكفل هذا النظام بفئة المحبوسين أثناء فترة حرب التحرير الكبرى ويهدف إلى :

1- تقديم خدمة للمساجين القدامى إبان حرب التحرير

2- حفظ هذه الوثائق المهمة من أجل الحفاظ على الذاكرة الوطنية

3- اعتماد نظام آخر يتمثل في رقمنة الأرشيف القضائي الذي يهدف إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي وتسييره من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر ضد التلف وضياع الوثائق ، وجعل عمليات البحث والاسترجاع تتم بسرعة وفعالية.[1]

سادسا: آلية التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين والمقيمين في الخارج :

قامت وزارة العدل بوضع حيز الخدمة آلية جديدة بالتعاون والتنسيق مع وزارة الشؤون الخارجية ، لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج ، تمكن من التصحيح الإلكتروني عن بعد ، للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية على مستوى الممثليات الدبلوماسية والقنصلية بالخارج .

[1] عن موقع وزارة العدل ، المرجع السابق

أ- الأمر رقم 70-20 ، المؤرخ في 19 فيفري 1970 المتعلق بالحالة المدنية ، المعدل والمتمم .

ب- القانون رقم 15-03 ، المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة .[1]

سابعا: السوار الالكتروني:

شرعت المحكمة الابتدائية بتيبازة رسميا في استعمال السوار الإلكتروني في تجربة تعد الأولى عربيا والثانية إفريقيا ، تجسيدا لبرنامج إصلاح العدالة وعصرنتها من خلال توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، حسب المدير العام للعصرنة بوزارة العدل ، ويأتي العمل بنظام الوضع تحت المراقبة الالكترونية كجزء من الرقابة القضائية لتدعيم الطابع الاستثنائي للحبس المؤقت ، الذي لطالما شكل موضوع " انتقاد " من جميع دول العالم ، حيث يتعارض مع قاعدة قرينة البراءة حسب توضيحات النائب العام لمجلس قضاء تيبازة ، وأضاف المسؤول أن الإجراء من شأنه تعزيز احترام حقوق الإنسان من خلال الحد من اللجوء إلى إجراء الحبس الاحتياطي ، مبرزا سلسلة الإنجازات التي تحققت لعصرنة القطاع ، ما يؤكد كما قال حرص وزارة العدالة على احترام حقوق الإنسان .

وخلال استعمال السوار الالكتروني قدمه مدير العصرنة بمجلس قضاء تيبازة ، على القضاة وأعوان الضبطية القضائية ، إذ أن هذا الاستعمال يعد خطوة كبيرة تمهد مستقبلا لتعويض الحبس الاحتياطي حيث يعني في هذه المرحلة تعويض إجراء الرقابة القضائية فقط ،ووصف ذات المسؤول هذا الإجراء " بالثورة " التي تضاف لسلسلة تدابير العصرنة لاسيما منها الإمضاء الالكتروني واستخراج صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية وتصحيح الحالة المدنية عن بعد أي عن طريق الانترنت. [2]

كما يهدف إجراء السوار الإلكتروني ، إلى تدعيم الرقابة القضائية وتوسيع نطاقها وضمان احترام المتهم لالتزاماته ، والمساهمة في حسن سير إجراءات التحقيق وتخفيف الضغط على المؤسسات العقابية ، إلى جانب السماح للمتهم بممارسة حياته العائلية بصفة عادية ومزاولة نشاطه المهني أو الدراسي وحمايته من الانحراف الاجتماعي والنفسي ، إلى غاية مثوله أمام المحكمة ، ويحتوي السوار الالكتروني على خصائص تقنية تسمح له بمقاومة الماء إلى أعماق تتجاوز 30 مترا ، ودرجات الحرارة العالية

[1] عبد الحكيم عكا ، آلية التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين والمقيمين بالخارج ، موقع وزارة العدل الجزائرية .

[2] عصرنة قطاع العدالة ، موقع وزارة العدل الجزائرية ، موفر على العنوان التالي :
www.arabic.comتاريخ الاطلاع 2020/05/22 على الساعة 14:30.

والاهتزازات والصدمات والتمزق والقطع والفتح ومقاوم للأشعة فوق البنفسجية ، ومزود بعازل مصنوع لحماية كاحل الرجل من الحساسية .[1]

الفرع الثالث: قطاع البريد والمواصلات:

عرفت الجزائر عدة تغيرات في مجالات عديدة سياسيا أو اقتصاديا خصوصا في مجال التكنولوجيا والإعلام والاتصال مما دفع بالدولة إلى إحداث تغيرات خصوصا قطاع البريد والمواصلات.

وقد كان السباق لوضع أول بطاقة مغناطيسية تمكن من القيام بمختلف العمليات البريدية والبنكية وتجنب المواطنين طوابير الانتظار التي تشهدها المكاتب البريدية أو الموزعات الآلية الموجودة خارج مكاتب البريد أو حتى البنوك، هذه الموزعات الآلية هدفها الأساسي هو تحقيق أكبر فائدة للمواطنين والحصول على الخدمة في أقرب وقت ممكن وسرعة وفعالية 24 ساعة و 7/7 أيام إلا أن المشاكل التقنية في معظم الأوقات تحول دون ذلك .

كما أن وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال أطلقت موقع ويب " بوابة المواطن "يقدم معلومات خاصة بمختلف الأنشطة التي يقوم بها المواطن في الحياة اليومية ، بالإضافة إلى دليل لمختلف الإدارات والمصالح الموجودة عبر التراب الوطني .[2]

كما يقدم هذا القطاع العديد من الخدمات عن بعد للمستفيدين وأبرزها هي :[3]

أولا: الحوالة الالكترونية : وتستخدم لتحويل الأموال لشخص آخر ليس له حساب Fonds

.tdeelectroniquetransfer

ثانيا:السحب الآلي للأموال : استعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي وتستعمل في الشبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر .

ثالثا: الحساب الجاري عن بعد:

أ-خدمة 1530

1-الاطلاع على الرصيد عبر المكالمة الهاتفية للرقم 1530.

[1] عن موقع وزارة العدل ، المرجع السابق .

[2] نزار شنيقل ، موقع المكتبات ضمن مشروع الحكومة الالكترونية ، قسم المكتبات ، جامعة جيجل ، بالجزائر ، 2012 ، ص 68.

[3]الموسوعة الالكترونية وعلوم التسيير والتجارة . " جميع الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر " . متوفر على الرابط www.iqtissad.com تاريخ الإطلاع 2020/05/22 على الساعة 15:00.

2-طلب دفتر الصكوك عبر المكالمة الهاتفية للرقم 1530.

ب-خدمةaccp :

1-الاطلاع على الرصيد عبر الانترنت

2-طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت

3-كشف العمليات المالية لفترة معينة

ج-خدمةرصيدي:

الاطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة sms من متعامل الهاتف النقال موبيليس بإرسال رقم الحساب ثم الرقم السري الخاص بالإطلاع إلى الرقم 603 لتسلم كشف الرصيد في رسالة قصيرة.

د-تحويل الأموال عن طريق واسترن يونيون union western تقوم هذه الخدمة على مساعدة الأجانب والمهاجرين على تحويل الأموال من وإلى داخا الوطن وخارجه.

وكذلك إصدار البطاقة المغناطيسية " البطاقة الذهبية " والتي تتيح لمستخدميها سحب أموال أكبر من البطاقة السابقة من الموزعات الآلية إضافة إلى عدة مزايا أخرى مثل خدمة تسبيق الراتب إضافة لسهولة الحصول عليها وسهولة استلام بطاقة أخرى عن نهاية مدة الاستعمال القديمة .[1]

الفرع الرابع: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

قطاع التعليم العالي والبحث العلمي :[2]

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على اعتماد الإدارة الالكترونية وإبراز دورها في مجال التعليم العالي والبحث العلمي ، إذ أن أهمية التحول الإلكتروني هي توفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة وهو مطلب أساسي يمليه الواقع السياسي ، والاقتصادي والاجتماعي للشعوب المتحضرة ، والجزائر كغيرها من الدول كان هناك تحول إلى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومفاهيم الحكومة الالكترونية في الجامعات الجزائرية وذلك لتحسين نوع الخدمات ، وتحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي ، وتحديث كامل طرق التسيير بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام وبدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي والانصهار في مجتمع المعلومات .

[1] عن الموقع الإلكتروني السابق ، المرجع السابق .
[2] يمينة عمرون ، المرجع السابق ، ص 44.

أولا :من مشاريع الخدمات الإلكترونية بقطاع التعليم العالي :[1]

أ- مشروع شبكة البحث الأكاديمي :

وهو من بين أكبر المشاريع في هذا القطاع والهدف منه توفير الهياكل القاعدية والأدوات التكنولوجية اللازمة لكل العناصر الفعالة في القطاع (مسؤولين ، أساتذة باحثين ، طلبة ...الخ).

ب- مشروع التعليم عن بعد :

يتمثل في تزويد كل المؤسسات الجامعية بهياكل التعليم العالي ، منها تجهيزات المحاضرة عن بعد التي تسمح بالتفاعل المباشر بين الأساتذة والطلبة بالصوت والصورة والزمن الحقيقي .

ج- مشروع المكتبة الافتراضية :

والهدف منه إنشاء سياسة وطنية تنشر المعلومات العلمية والتقنية في ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية ...الخ ، ومن المشاريع المتعلقة بالهياكل القاعدية للتنظيم :

1-الحصول على المعلومات العالمية.

2-أرشيف الوثائق الوطنية.

كما تقدم الجامعة خدمات التسجيل عن بعد لصالح الطلبة الجدد الناجحين في شهادة البكالوريا والاطلاع على نتائج التوجيه وتأكيد عملية التسجيل والطعون.

الفرع الخامس: رقمنة الخدمة العمومية في ظل أزمة كوفيد 19 (فيروس كورونا):

شهد العالم في نهاية سنة 2019 ظهور فيروس قاتل بالصين سمي "بفيروس كورونا" فتك بالعديد من الأرواح في العالم أجمع والجزائر خصوصا، وخصوصا أنه فيروس معدي تنفسي لجأت الدولة الجزائرية إلى فرض إجراء "الحجر الصحي" للحد من انتشار الوباء لكن مع استمرار تقديم الخدمات العمومية الضرورية للمواطنين، إذ سنتطرق لعدة قطاعات والإجراءات والخدمات التي وضعتها الجزائر للحفاظ على استمرارية تقديم الخدمات في ظل هذا الوباء.

[1] عاشور عبد الكريم ، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية " ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009 -2010 ، ص 114 .

أولا : قطاع التعليم العالي في ظل أزمة " كوفيد 19 " :

شرع العديد من أساتذة التعليم العالي ، تزامنا مع وجودهم في عطلة في تحميل محاضراتهم على المنصات الرقمية للجامعات لتكون في متناول الطلبة الجامعيين في مختلف التخصصات عبر الوطن ، وهذا كإجراء احترازي يجنب الطلبة شبح السنة البيضاء ويقيهم من فيروس " كوفيد 19".

وتطبيقا للإجراءات الاحترازية والوقائية من تفشي فيروس كورونا لجأت وزارة التعليم العالي لإطلاق أرضية رقمية لاستقبال جميع دروس الأساتذة الموجهة للطلبة بمختلف تخصصاتهم في كل جامعات ومعاهد الوطن ، بناء على تعليمة تلقاها مدراء الجامعات بخصوص وضع دعائم بيداغوجية في متناول الطلبة عبر خط إلكتروني ضمانا لاستمرارية التعليم في الوسط الجامعي ، لاسيما في الظروف الحساسة جراء تفشي فيروس "كورونا " وهو ما اعتمدته العديد من الجامعات الجزائرية لاستكمال السنة الجامعية الجارية على غرار جامعة الجزائر 2 ، وجامعة المدية ، وجامعة الأغواط ، جامعة عنابة ، حيث شرع الأساتذة الجامعيون وتزامنا مع تواجدهم في عطلتهم الربيعية في تحميل المحاضرات ودروس الأعمال الموجهة في ملفات يتم إدراجها من طرف الأستاذ المحاضر أو المطبق في كل مقياس تعلمي لتكون في متناول الطالب.[1]

[1]متوفر على الموقع الالكتروني www.djazairs.comتاريخ الاطلاع 2020/05/23 على الساعة 21:40 .

ثانيا : قطاع الصحة في ظل أزمة كوفيد " 19 " :

لم تقتصر محاربة جائحة كورونا في الجزائر على إجراءات الوقاية المعتادة، فالحكومة وجدت من احتضان ابتكارات علمية وتطبيقها عمليا سلاحا ناجعا، ما عزز قدرتها على التصدي للفيروس ومنذ منتصف مارس الماضي، ومع ارتفاع الإصابات بالفيروس في الجزائر، انخرط شبان مبتكرون ومختبرات جامعية، في الجهد الوطني لمكافحة الوباء بتقديم حلول للمستشفيات والمصابين مجانا وفتحت السلطات الباب أمام جميع المبادرات التي يمكن أن تساهم في إنجاح إستراتيجية التصدي للجائحة، واعتمدت فعليا العديد من الابتكارات، من أبرزها مشروع لرقمنة قطاع الصحة، وآخر لإنتاج جهاز تنفس صناعي.[1]

ثالثا: خدمة بريد الجزائر في ظل أزمة " كوفيد 19 " :

أطلق بريد الجزائر حملة للوقاية من فيروس كورونا " كوفيد 19 " ، وذلك من خلال تقديمه لخدمات رقمية عند بعد للمواطنين من خلال تمكينهم من تعبئة رصيدهم من منازلهم وتهدف هذه الخدمة إلى حماية المواطنين من خطر الإصابة بالمرض وتحسين تقديم خدماتها للمواطنين. [2]

[1] متوفر على الموقع الالكتروني http ://aa.tr.com/ar، تاريخ الاطلاع 2020/05/23 على الساعة 22:45 .
[2] متوفر على الموقع الالكتروني www.algerie.postz.dz.تاريخ الاطلاع 2020/05/23 على الساعة 23:00.

المطلب الثاني: نتائج دخول الرقمنة على الخدمة العمومية :

صاحب دخول الرقمنة على الخدمة العمومية عدة انعكاسات ونتائج من حيث فعالية منضمات الخدمة العمومية وعلى المستوى الخارجي صاحبتها عدة عوامل ونتائج سنخوض فيها كالتالي:

الفرع الأول: من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية :

إن التوجه للخدمات العمومية الرقمية، وجعلها بالقرب من المواطنين، سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من خلال:

أولا:تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، بدرجة عالية من الراحة والملائمة، مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع المستفيد.

ثانيا: السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها، والسهر على إشباع رغبة المواطن.

ثالثا: قلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري.

رابعا: فعالية منظمات الخدمة العمومية وحرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة.

خامسا: تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع.

سادسا: استقصاء الرأي حول الخدمات داخل المؤسسة، ويتم ذلك بقياس الرأي حول تمكن من تنظيم المواعيد وتسجيل أهم الأحداث اليومية.

سابعا: التحول من مجرد استخدام النظام إلى الاعتماد عليه.

ثامنا: التوثيق الكامل لأنشطة المؤسسة ومخرجاتها على مدار الأعوام وبناء ذاكرة مؤسسية معلوماتية

حقيقية تقوم على النتائج التالية:[1]

أ-توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.

ب-توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات.

[1]شريفة رفاع ، نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية ، مجلة الباحث ، جامعة بجاية ، 2008 ، عدد 06 ، ص 12 .

ج-تقليل المراسلات البريدية وتكلفة وسائل نقل البيانات.

د-تقليل تكلفة تصوير المستندات الورقية القابلة للتداول العام.

ه-تقليل وخفض نفقات الإدارة الداخلية.

و-إعطاء فرص لتطوير أداء الأعمال في الإدارات المختلفة.

ز-تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية.

الفرع الثاني: على المستوى الخارجي:

أولا: الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد، تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.[1]

أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد الإدارية المتماثلة للأنشطة

ثانيا: تقليص تكاليف الخدمة: ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون التنقل واعتماد النوافذ والشباك الإلكتروني.

ثالثا: سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، إلا أن هذه النتائج لا تخلوا من العديد من التحديات والعراقيل ، التي تحول دون تحسين الخدمة العمومية، وتحد من فعالية تحقيق الأهداف التي أدخلت من أجلها هذه التكنولوجيا الحديثة وتشمل المعوقات الداخلية التي تخص المنظمة وأخرى خارجية تخص البيئة المحيطة بالمنظمة .

[1] شريفة رفاع ، المرجع السابق ، ص 13

المطلب الثالث: صعوبات تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية:

لتطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية تقف عدة صعوبات حاجزا أمام مساعي السلطات في إدخال الرقمنة على جميع القطاعات والهياكل في الدولة وتتمثل هذه الصعوبات في الصعوبات الداخلية والخارجية كما يلي:

الفرع الأول: الصعوبات الداخلية:

وتشمل الصعوبات الإدارية، والصعوبات التقنية والبشرية والمالية.

أولا : الصعوبات الإدارية:

بالرغم من دخول تغييرات جديدة تتماشى والتطورات الحديثة على الأسلوب التقليدي للإدارة، في العديد من الدول، إلا أن أغلبيتها لا تزال تعاني العديد من العراقيل والمشاكل التي تحول دون تقدم الإدارة التقليدية، وبالتالي تطور المنظمة على أسس فعالة من خلال التواصل مع البيئة الداخلية والخارجية التي يتم فيها تحديد الأهداف الرئيسية، حيث تلعب ثقافة المنظمة دورا وتحديا حقيقيا مبني على:

أ-معلومات عن أداء المنظمة الحالي.

ب-رسالة المنظمة الحالية والمستقبلية وكذلك أهدافها وتطلعاتها الحالية والمستقبلية.

ج-رؤية واضحة عما ستكون عليه المنظمة في المستقبل، وما ينبغي عليها إنجازه وأساليب تحقيق ذلك.

د-معلومات عن التقدم الذي حققته المنظمة على مدار سنوات عملها.

ه-التخطيط: يساعد التخطيط على التوجه الصحيح لمستقبل المنظمة كإستراتيجيةواضحة[1] يتم من خلالها تحقيق الأهداف المسطرة مستقبلا، إلا أن هذا العمل يتطلب دراسة جيدة تضمن النجاح للمنظمة حيث تواجه عملية التخطيط كذلك بعض العراقيل، والتي تحد من دخول عصر المعلومات وما تفرضه التكنولوجيا الحديثة ومن أبرز هذه العراقيل :

1-ندرة المعلومات والبيانات الإحصائية الضرورية.

2-النقص في الكوادر البشرية المتخصصة.

3-البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.

[1] سميرة مطر المسعودي ، المرجع السابق ، ص 49.

ثانيا: المعوقات التقنية:

لعبت التقنية التكنولوجية الحديثة دورا واضحا في مجال المعلومات في العديد من الدول المتقدمة، حسب موقعها التنافسي فيما بينها بعكس الدول النامية التي لم تستطيع التقدم في هذا المجال بسبب ضعف البنية التحتية في هذا المجال، لوجود عراقيل تقنية تعيق تطبيق التكنولوجيا على المستوى الإداري للمنظمة منها:

أ-عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.

ب-اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها.

ج-عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.

د-الأمن ألمعلوماتي: أصبحت قضية حماية المعلومات والمحافظة عليها وعلى طابعها السري من الفيروسات والاختراقات بكافة أشكالها أمرا يشغل الكثير من المنظمات في عدم وجود بيئة إلكترونية آمنة حيث أدى الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وزيادة شبكات الاتصالات والمعلومات بشكل مذهل في الآونة الأخيرة، إلى إيجاد أنظمة وأساليب تحمي المعلومات من الاختراق والتخريب، إضافة إلى أن المخاطر التي تواجه خصوصية البيانات الخاصة بالأفراد في كافة التعاملات الإلكترونية، التي تتطلب مرتكزات لحماية المعلومات في البيئة الرقمية وهي كالتالي:

1-البعد التقني ويتضمن ذلك توفير أدوات حماية تقنية تتيح للمستخدم التعامل مع البيئة الرقمية بقدر من الثقة والأمن.

2-البعد القانوني ويتمثل في توفير التشريعات اللازمة لتنظيم مسائل الحماية.

3-البعد التوعوي للحماية ويتضمن تثقيف وتوعية الأفراد بالمخاطر التي تتعرض لها البيانات والتعرف

على أهم الوسائل اللازمة لضمان حمايتها من أي شخص لديه القدرة على التعامل مع أنظمة الحاسب الآلي والشبكات عبر اختراق الأجهزة، اختراق الموقع، اختراق البريد ومن جهة أخرى[1] لابد من التأكيد على قضية أساسية وهي حماية معلومات المنظمة وإستراتيجيتها والحفاظ عليها والتعامل معها بشكل سري ووفق الضوابط التالية:

3-1-الأمن: وهي حماية قاعدة البيانات من التخريب والاختراق.

3-2-التكامل: وهي حماية أجهزة الحواسيب والنظم المتصلة بها من الأخطار الخارجية.

3-3-السرية: وتعني عدم إفشاء المعلومات من قبل المستفيدين من النظام وتطبق عليهم النواحي القانونية في حال مخالفة ذلك.

3-4-التزامن: وهو ضمان استمرار دقة المعلومات عند إجراء التحديثات عليها، وهناك عدة تقنيات حديثة تتخذ لحماية ممتلكات المنظمة من معلومات وبرامج، وبالتالي تساعد على تحقيق الأمن ألمعلوماتي وزيادة الثقة في كافة التعاملات الإلكترونية ومنها:

3-4-1-جدار الحماية: وهو عبارة عن نظام حماية أمنية للانترنت(fire wall) عن طريق بناء بوابة أو حاجز عازل بين الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت، كما أن تقنية جدار الحماية تستطيع أن تقوم بالعديد من الأمور نوجزها فيما يلي:

3-4-1-1: فرض السياسة الأمنية فيما يخص استفادة المستخدمين من خدمات الانترنت يسمح بهذه الخدمات أو يمنعها تبعا للسياسة الأمنية للشركة.

3-4-1-2: تسجيل وقائع الاستخدام بدقة طالما أن كل الرسائل والأوامر تمر به عند خروجها إلى الانترنت أو قدومها منها.

3-4-1-3: الحد من درجة تعرض الشبكة للأخطار.

[1] المرجع السابق ، ص 50

ه-التشفير

يعد التشفير أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية ويمكن من خلال التشفير التغلب على العديد من الأخطار وهي محاولات تعديل البيانات المنقولة بالشبكة.[1]

1- تأخير إيصال بعض الرسائل وتغيير محتوياتها.

2-تغيير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين.

3-انتحال شخصية المستخدم الحقيقي.

ثالثا: الصعوبات البشرية:

إن النقص في العناصر البشرية المؤهلة عائق يواجه المؤسسات في ممارستها للتكنولوجية الحديثة وتحقيق التقدم والرقي في مختلف المجالات، وخاصة في الدول النامية، ومن أبرز تلك الصعوبات البشرية ما يلي:

أ-الأمية المعلوماتية:

وهي جهل عدد غير قليل من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة، وعدم معرفتهم للتعامل معها واستخدامها، ويعاني المجتمع العربي عامة والجزائر خاصة نوع من الأمية في التعامل مع الحاسوب لأسباب تقنية وعلمية منها:

1-التباين من نظام لآخر مما يصعب مهمة تبادل الرسائل والملفات.

2-الجهل نتيجة عدم متابعة التطورات في مجال الحاسوب.

3-البنية التحتية للشبكات المحلية وأنظمة الاتصالات ضعيفة، نظرا لقدم المواصلات الهاتفية أو الأنظمة المستخدمة، ولعدم وجود صيانة أو تحديث مستمر للشبكة.

4-التجاهل لهذه الثورة خوفا من سلبياتها.

5-اعتماد الدولة الجزائرية على اللغة الفرنسية بدل اللغة الإنجليزية التي تعد لغة الحواسيب والبرمجيات

[1] المرجع السابق ، ص 51.

حيث تهيمن على 95%من المعلومات المنشورة على شبكة المعلومات.[1]

رابعا: الصعوبات المالية:

يتطلب أي مشروع في المنظمة إلى احتياجات مالية حسب نوع المشروع، إلا أن الإدارة التقنية الحديثة تستلزم إمكانيات مالية ضخمة، بما يضمن الاستمرارية والتطور للمنظمة، وهنا يكمن دور القطاع الخاص في تدعيم البنية التحتية من خلال الاستثمار في تمويل مثل هذه المشاريع، إن الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها وتطبيقاتها، فرضت أمام المنظمات على اختلافها تحديات كبرى لمواكبة التطورات التي يشهدها العالم المتقدم، والاستفادة من تجارب الدول الناجحة والمتميزة في مجال التقنية.

الفرع الثاني: الصعوبات الخارجية:

إضافة إلى الصعوبات الداخلية هناك أيضا الصعوبات الخارجية متعلقة بالبيئة المحيطة وبالمنظمة وهي الصعوبات التكنولوجية والصعوبات القانونية والأخلاقية وكذا الصعوبات الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية.

أولا: الصعوبات التكنولوجية:

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

ثانيا: الصعوبات القانونية والأخلاقية:

دقة البيانات والوثائق والسجلات وأصالتها وإمكانية التحقق من أصالتها وإدارة حقوق الملكية الفكرية والحقوق الاقتصادية ومراقبة المواد المعهود بها إلى مقدمي خدمات " الحوسبة الحسابية "، وحماية البيانات الشخصية (منع تتبع البيانات الشخصية)، والحق في النسيان والحق في الانتفاع بالمعلومات وجمع الأدلة الإلكترونية والمحافظة على المعلومات الرقمية في إطار المنازعات القضائية والإيداع القانوني والمسؤولية المهنية والاستثناءات التي تطبق على حقوق المؤلف. [2]

[1] المرجع السابق ، ص 52
[2] المرجع السابق ، ص 53

ثالثا: المعوقات الاقتصادية:

تكاليف التكنولوجيا والتكاليف اللازمة لاكتساب الخبرات والتدريب وتكاليف أنشطة الرقمنة صون المعلومات الرقمية، والملكية في مقابل التراخيص، والصون وتكاليف العمليات التي تستلزم تدخلا بشريا والاستعانة بمصادر خارجية واستدامة النماذج الاقتصادية والأدوار والمسؤوليات.

رابعا : المعوقات السياسية:

عدم استقرار النظم السياسية وعدم إعطاء الحكومات درجة عالية من الأولوية للبنى الأساسية التكنولوجية، والنطاق المحدود للسياسات الوطنية الخاصة بالمعلومات أو عدم توفير هذاالنوع من السياسات، وتدني مستوى الوعي بالتحديات السياسية في صفوف صانعي القرارات والتحديد الذاتي

للشؤون الرقمية لحقوق المواطنين.

خامسا : المعوقات الثقافية والاجتماعية:

ثقافة المنظمات والمؤسسات وتضارب المصالح بين منتجي المعلومات وعمليات الصون على مستوى القواعد الشعبية وتطور المهارات، ومراعاة الاعتبارات الثقافية، إضافة إلى انتشار الأمية الإلكترونية لدى فئات كبيرة من الشعب والجهات الحكومية وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية القواعد الشعبية وتطور المهارات، ومراعاة الاعتبارات الثقافية، هناك كذلك مجموعة أخرى من التحديات، التي تواجه المنظمات في محاولتها للتطبيق الواسع لنظم المعلومات الإستراتيجية وعلى مستوى عالمي، وتتمثل هذه التحديات في:

أ-التحدي الاستراتيجي لمنظمات الأعمال:

وهو أن تدرك هذه المنظمات بضرورة التحول إلى منظمات رقمية، ومعرفة كيف تتمكن منظمات الأعمال من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضمن إستراتيجية طويلة المدى لتحقيق فعالية أفضل لنشاطاتها ومنافسة أكبر من خلال التطبيق المتزايد للنشاطات بشكل تكنولوجي ورقمي.

ب-تحدي العولمة:

وهو أن تعي المنظمات تماما متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظم معلومات عالميا، وقدرتها على الانخراط في صفقات الأسواق العالمية وتوفير الاحتياجات اللازمة لممارسة العمليات والنشاطات الرقمية وعلى المستوى العالمي. [1]

ج-تحدي هيكلية البيانات والبنية التحتية لها:

يعني ذلك قدرة المنظمات على إعادة بناء الهيكل التنظيمي، وتطوير هيكل بيانات منسجم مع هيكل المنظمة وتوفير بنية تحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تخدم وتدعم أهداف التنظيم خصوصا مع المتغيرات المتزايدة في شروط ومتطلبات تكنولوجيا الأعمال الحديثة في أسواق المنافسة العالمية المحتدمة.

د-تحدي الاستثمار في نظم المعلومات:

أي يجب أن تغطي العوائد المرتقبة جراء تطبيق نظم المعلومات للتكاليف المطلوبة ضمن مدة الاستثمار.

ه-تحدي المسؤولية والسيطرة:

وهنا يتوجب على المنضمات أن تتأكد من الكيفية التي يستطيع من خلاله التنظيم استخدام وتطبيق نظم المعلومات ضمن الأخلاقيات العامة وفي حدود المسؤولية الاجتماعية المناسبة. بعد التعرف على واقع الإدارة في البيئة العربية ومراحل التحول التي تمر بها من التقليدية إلى الرقمية ومظاهر التحول التي تبرز بعد دخول الرقمنة عليها، والتحديات التي تواجه المنظمات من خلال التجربة الجزائرية قبل وبعد دخول الرقمنة على عدة قطاعات .[2]

[1] المؤتمر الدولي بشأن ، ذاكرة العالم في العصر الرقمي للرقمنة والصون ، المؤتمر الدولي ، 2012 ، ص02.
[2] المرجع ذاته ، ص 03 .

الخاتمـــــة

الخاتمة:

ختاما نستطيع القول أن الرقمنة أصبحت ضرورة إلزامية في مجال الخدمة العمومية، من أجل مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجيا الحديثة وتعتبر هذه الأخيرة الإستراتيجية التي تساهم في تقديم خدمات ذات جودة ونوعية والرفع في الأداء الإداري لبناء مختلف الهياكل الإدارية وتطورها والتحديث فيها وهذا ما يؤدي بالارتقاء بالإدارة في كامل المجالات وهذا ما توصلنا إليه من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي والمتمثل: في ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

لقد ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وذلك من خلال تحقيق تنمية تشمل جميع النواحي ويتجلى ذلك من خلال توفير الوقت والجهد ، وطبقت الجزائر مشروع الرقمنة في بعض القطاعات التي في موضوعنا كأمثلة حية، هذا فقد سمح استخدام الرقمنة بتوفير الكثير من الوقت في إنجاز المعاملات الإدارية وكذا الاستجابة السريعة لمتطلبات المواطنين والتقليل من معاناتهم وتحقيق الإشباع ألخدماتي لهم في إطار تقريب الإدارة من المواطن ، كما ساهمت الرقمنة في تحسين مهارات الموظفين خاصة التحكم في تكنولوجيا المعلومات واكتساب مهارات جديدة من التكوين بداية ثم الممارسة اليومية ، وكذا الدور الذي لعبته الرقمنة خلال أزمة "فيروس كوفيد19" في حماية وعدم تعريض حياة المواطنين للعدوى التي قد تسببها الطوابير في كثير من الخدمات العمومية، إلا أنه يبقى من الواجب تعميم هذه الخدمات في جميع المجالات والقطاعاتفرغم كل هذا لكن مازالت هناك عدة عراقيللغاية اليوم تقف أمام تحقيق الرقمنة في العديد من القطاعات رغم دخولها في مجال عصرنة الإدارة وكل هذا مرتبط بعامل الوقت ونقص تكوين الموظفين المؤهلين لهذا الغرض وثقافة وطبيعة المجتمع الجزائري لتبني هذه التكنولوجيات الحديثة. وهنا يكون دور الإعلام والناشطين ودورنا كباحثين في إعطاء صورة حسنة لقيمة وفعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وحثهم على الاستمرار في مسايرة هذه التكنولوجيا الرقمية.

ومن التوصيات التي يمكن أن نخرج بها من خلال هذه الدراسة هي أن التكنولوجيا الرقمية لا تتوقف وهي دائما في تطور مستمر لهذا وجب على السلطات الجزائرية مواكبة هذا التطور وعليها أن تتعامل بحزم وجدية مع جميع التحديات وذلك لتذليل الطريق لمستعملي هذه التقنية لضمان نجاح أي مشروع تريد تطبيقه وكذا توسيع نطاق البحث في هذا المجال وتخصيص ميزانية لهاذا الشأن، وإحداث مواد ومقاييس تدرس في المدارس والجامعات لخلق أجيال تعرف قيمة الرقمنة والتكنولوجيا وتحسن التعامل معها وكذا فرض تكوين على العمال في مجال الرقمنة لكي يتمكنوا جيدا من هذه التكنولوجيات أيضا فتح مواقع إلكترونية للمواطنين لتقديم اقتراحاتهموانشغالاتهم والمشاركة في التحسين من العمليات الرقمية وأخيرا توسيع النشاط الرقمي ليشمل جميع القطاعات في الجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

- الكتب باللغة العربية

-عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر 2001.

-محمد جمال علي هلالي ، المحاسبة الحكومية ، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، 2002

-إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ، معجم مصطلحات عصر العولمة : سياسية اقتصادية اجتماعية نفسية إعلامية ، دار الثقافة للنشر، القاهرة ، 2004.

- فريد النجار ، دور تكنولوجيات المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية ، مصدر : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2004 .

- عباس بدران ، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجة إلى التطبيق ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت ، لبنان 2004 .

- عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، الطبعة 02 ، جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ،2007.

- أحمد السبيتي ، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية ، العربية 3000 ، العدد 29 ، 2008 .

- احمد فرج احمد ،الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، المملكة المتحدة : جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، العدد 4 ، 2009 .

- سميرة مطر المسعودي ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجه نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ، المملكة المتحدة : الجامعة الافتراضية الدولية ، (د،س،ن) ،2010

- الحمزة منير ، المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق ، دار الألمعية للنشر والتوزيع ، قسنطينة ، 2011 .

- نزار شنيقل ، موقع المكتبات ضمن مشروع الحكومة الالكترونية ، قسم المكتبات ، جامعة جيجل ، بالجزائر ، 2012.

- عيـر الرحبـاني ، الإعـلام الرقمـي (الالكترونـي) ، ط1 ، دار أسـامة للنشـر والتوزيـع ، الأردن ، 2012.

- سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، دار المناهج للنشر والتوزيع،السعودية ، 2012

- نجلاء احمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ، الطبعة 1 ، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2013.

- غادة عبد المنعم موسى ،يحـى زكريـا إبـراهيم الرمـادي، رقمنـة مقتضـيات المكتبـات الجامعيـة : الآداب نموذجا – دراسة تخطيطية – دار المعرفة الجامعية ، 2013.

- براينيس عبد القادر ، تسويق الخدمات والخدمات العمومية ، الطبعة الأولى ، دار الوفاء لدنيا الطبع والنشر ، مصر ، 2014.

مريزقعدمان ، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، الطبعة الأولى ، دار الجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2015.

- الكتب باللغة الأجنبية :

-DUCHEMIN, Pierre-Yves. La numérisation des documents cartographiques : problèmes techniques et juridiques ; l'expérience de la Bibliothèque nationale de France. 61ème conférence générale de l'IFLA, Istanbul, Turquie, 20-25 août 1995.

-Ross seamuschanging trains atwigan،Digital Préservation and the Future of scholarship(London،British Library national préservation office (Novembre 2000).

- الرسائل والمذكرات :

- بوخالفة خديجة، مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية واليات التأسيس : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة، أطروحة الدكتوراه في علم المكتبات، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة،2013.

- زعرور نعيمة ، أساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة ، رسالة دكتوراه في تخصص علوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، 2014- 2015.

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

- باشيوة سالم، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية ، مذكرة ماجستير، علم المكتبات والتوثيق ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، 2007 /2008 .

- حماد مختار ، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري جامعة بن يوسف بن خدة ، الجزائر 2007.

- عاشور عبد الكريم ، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية " ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009- 2010 .

حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة في الجزائر، رسالة ماجستير في تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،2016/2015.

- قزريط داود ، رستم دادي نونو ، مشاريع الرقمنة ودورها في تثمين وإتاحة المخطوطات ، مذكرة ماستر، تخصص التقنيات الارشيفية ، جمعية الشيخ أبي إسحاق إبراهيم اطفيش لخدمة التراث بولاية غرداية نموذجا ، جامعة قسنطينة، 2016/2015 .

- عبد الرزاق حمداني ، تحسين الخدمة في إدارة البلدية في التشريع الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة العربي التبسي ، تبسة ، الجزائر ، 2015 / 2016 .

يمينة عمرون، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية المسيلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة وحكومة محلية، جامعة محمد بوضياف،المسيلة،2017.

- هامل ، طارق ، رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر – بلدية برج بن عزوز نموذجا ، مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية ، كلية العلوم السياسية ، جامعة بسكرة ، 2018-2017 .

- المجلات والمقالات :

- شريفة رفاع ، نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية ، مجلة الباحث ، جامعة بجاية ، 2008.

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

- العربي بوعمامة ، رقاد حليمة ، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية ، رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، ديسمبر 2014.

- غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الشهيد حمة لخضر ، الوادي ، جانفي 2016.

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

- المؤتمر الدولي بشأن ، ذاكرة العالم في العصر الرقمي للرقمنة والصون ، المؤتمر الدولي ، 2012.

- الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، إرشادات رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات ومراكز الأرشيف ،(تر، هبة ملحم) ، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات 2013.

- عبد الحكيم عكا ، آلية التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين والمقيمين بالخارج ، موقع وزارة العدل الجزائرية .

الأمانة العامة للمجلس التنفيذي ، دليل تعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها ، الإصدار الثاني ، إمارة ابوظبي ، الإمارات العربية المتحدة ،2016.

- زين زيغة ، رقم سري لكل جزائري لدخول بوابة الحكومة الالكترونية ، المحور.

- المداخلات :

- قدوم لزهر،قروي عبد الرحمان، " الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر" ،(مداخلة مقدمة في الملتقى الوطن يحول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية - البلديات نموذجا : جامعة قالمة) 8-9 نوفمبر2016.

- واعر سمية ،دور الحكومة في تحسين الخدمات الحكومية، مداخلة في إطار الملتقى الدولي المسمى بإدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات المنظم من طرف كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، بجامعة قسنطينة بالجزائر.

- الوثائق الرسمية :

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، وثيقة الخدمات الجديدة الخاصة بتطبيقة أحد المعلومات البيومترية ،(2.4.8) الصادرة من مديرية السندات والوثائق المؤمنة : (جانفي 2017) .

- الدساتير :

- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية 1996 المعدل والمتمم بالقانون رقم 16 – 01 المؤرخ في 2016/03/06 المتضمن التعديل الدستوري، جر،عدد 14 ،الصادر في 07 / 03 / 2016.

- القوانين :

- القانون رقم 14/04 المؤرخ في 2014/02/24 ،المتعلق بالسمعي البصري، جر، عدد 16 ،الصاد رفي 2014/03/23.

- القانون رقم 14 /08 ،المؤرخ في 13 / 08 / 2014 ،المتعلق بالحالة المدنية، جر، عدد 49،الصادر في 20 / 08 /2014.

- المراسيم التنفيذية :

- مرسوم التنفيذي رقم 88 / 131 المؤرخ في 04/ 05 / 1988 ، ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن ، ج ر ، عدد 27 ، الصادر 06 /07 /1998.

- المرسوم التنفيذي رقم 14 / 193 ،المؤرخ في 03 / 07 / 2014 ،يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، جر، عدد 41 الصادر في 06 / 03 / 2014.

- التعليمات :

- تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم1599 ،المؤرخة في 25/ 05 / 2011 ،تتعلق بتحقيق الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية.

- تعليمة وزير الداخلية والجماعاتالمحليةرقم1435 ،مؤرخة في 13 / 02 / 2014 ،تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

- تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم1469 ،مؤرخة في 22 -02- 2014 ،تتعلق بتسجيل بيانات الهامشية على هامش عقود سجلات الحالة المدنية.

- المواقع الالكترونية :

- جميلة أ ، الانتهاء من الإدارة الإلكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية من 2017 ، جريدة المساء ، متوفر على الموقع الالكتروني www.elmassa.com

- عصرنة قطاع العدالة ، موقع وزارة العدل الجزائرية ، موفر على الرابط التالي:

https://www.mjustice.dz/

- عصرنة قطاع العدالة ، متوفر على الرابط الالكتروني التالي:

www. startimes.com

- الموسوعة الالكترونية وعلوم التسيير والتجارة . " جميع الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر " . متوفر على الرابط www.iqtissad.com

- رقمنة قطاع التعليم العالي في ظل أزمة كورونا ،متوفر على الموقع الالكتروني www.djazairs.com

- رقمنة قطاع الصحة في ظل أزمة كورونا متوفر على الموقع الالكتروني،

http ://aa.tr.com/

- رقمنة قطاع البريد والمواصلات في ظل أزمة كورونا متوفر على الموقع الالكتروني _

www.algerie.postz.dz

الفهـــرس

الفهرس

شكر وتقدير

إهداء

مقدمة.....2

الفصل الأول : الإطار النظري للرقمنة والخدمة العمومية 8

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للرقمنة 9

المطلب الأول : مفهوم الرقمنة.....9

الفرع الأول : نشأة الرقمنة.....9

الفرع الثاني : تعريف الرقمنة.....11

الفرع الثالث : عناصر الرقمنة.....13

المطلب الثاني : خصائص وأشكال الرقمنة.....14

الفرع الأول : خصائص الرقمنة.....14

الفرع الثاني: أشكال الرقمنة.....16

المطلب الثاني : أهداف وفوائد الرقمنة : 17

الفرع الأول : أهداف الرقمنة 18

الفرع الثاني : فوائد الرقمنة : 21

المطلب الرابع: نماذج وتقييم نظام الرقمنة 23

الفرع الأول : نماذج الرقمنة 23

الفرع الثاني: تقييم نظام الرقمنة :.....25

المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية 29

المطلب الأول :مفهوم الخدمة العمومية.....29

الفرع الأول : نشأة الخدمة العمومية.....29

الفرع الثاني : تعريف الخدمة العمومية.....31

الفرع الثالث : مبادئ الخدمة العمومية 32
المطلب الثاني : خصائص وأنواع الخدمة العمومية :.....34
الفرع الأول : خصائص الخدمة العمومية : 34
الفرع الثاني : أنواع الخدمة العمومية :.....35
المطلب الثالث : أهمية الخدمة العمومية : 38
الفرع الأول : الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع :.....38
الفرع الثاني : الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن : 38
الفرع الثالث : تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي : 38
الفرع الرابع: مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع : 39
المطلب الرابع : الأساس القانوني لتحسين الخدمة العمومية : 39
الفرع الأول : الأساس التشريعي لفكرة تحسين الخدمة العمومية :.....40
الفرع الثاني: الأحكام التنظيمية والتشريع الفرعي لفكرة تحسين الخدمة العمومية:.....41
الفصل الثاني : فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية 48
المبحث الأول : استعمال الرقمنة في مجال الخدمة العمومية.....49
المطلب الأول : أسباب استعمال الرقمنة في ميدان الخدمة العمومية.....49
الفرع الأول: تعزيز الوصول 49
الفرع الثاني: تحسين الخدمات 49
الفرع الثالث: تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية : 50
الفرع الرابع: توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية : 50
المطلب الثاني : مقتضيات استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية : 50
الفرع الأول : المقتضيات الإدارية والمالية.....50
الفرع الثاني: المقتضيات التقنية والأمنية: 51
الفرع الثالث : المقتضيات البشرية.....54

المطلب الثالث : خطوات استعمال الرقمنة في الخدمة العمومية :.....55
الفرع الأول : مرحلة التخطيط الميداني 55
الفرع الثاني : اختيار المواد للرقمنة 57
الفرع الثالث : البدء في عملية الرقمنة.....57
الفرع الرابع : الترميز واختير خطة الميتاداتا.....59
الفرع الخامس : إتاحة الوثائق للرقمنة :.....59
الفرع السادس :إستراتيجية الحفظ الرقمي 60
المبحث الثاني: تفعيل دخول الرقمنة في الخدمة العمومية : 61
المطلب الأول: أمثلة عن رقمنة الإدارة العمومية: 61
الفرع الأول: قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية:.....61
الفرع الثاني: قطاع العدالة: 64
الفرع الثالث: قطاع البريد والمواصلات: 69
الفرع الرابع: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:.....70
الفرع الخامس: رقمنة الخدمة العمومية في ظل أزمة كوفيد 19 (فيروس كورونا):.....71
المطلب الثاني: نتائج دخول الرقمنة على الخدمة العمومية : 74
الفرع الأول: من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية :.....74
الفرع الثاني: على المستوى الخارجي: 75
المطلب الثالث: صعوبات تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية:.....76
الفرع الأول: الصعوبات الداخلية: 76
الفرع الثاني: الصعوبات الخارجية: 80
الخاتمة 84
قائمة المراجع.....86
الفهرس.....94