

حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

The inevitability of moving towards digital management to modernize it and rationalize public service in Algeria

فريدة قصري

ثقرولة كلود

كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية - جامعة
الجزائر / 3 الجزائركلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية - جامعة
الجزائر / 3 الجزائرمخبر البحوث والدراسات السياسية
kesrifarida72@gmail.comمخبر البحوث والدراسات السياسية
kelloud.thagrawla@univ-alger3.dz

تاريخ النشر: 2024/06/30

تاريخ القبول: 2024/05/29

تاريخ الإرسال: 2023/09/29

الملخص:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة الكثير من التغيرات والتطورات التي برزتها ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتي أثرت على عمل الإدارات الحكومية في تقديم الخدمات العمومية، بحيث هذه الأخيرة ملزمة على مواكبة التطور التكنولوجي في عملية رقمنة الخدمة العمومية وتقديمها إلكترونياً، من أجل تحقيق المنافسة والاستمرارية والاستقرار لحكومة الدولة، وتحسين أداء تقديم الخدمة العمومية بطريقة عصرية، وترشيدها مما يؤدي إلى نيل رضا المواطن واسترجاع ثقته باعتباره من أهم مقومات تماسك المجتمع.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الرقمية، الخدمة العمومية، عصرنة الخدمة العمومية.

Abstract:

The world has recently witnessed many changes and developments highlighted by the information and communication technology revolution, which has affected the work of government departments in providing public services, such that the latter are obligated to keep pace with technological development in the process of digitizing public services and providing them electronically, in order to achieve competition, continuity and stability for the government state, improving the performance of public service provision in a modern way, and rationalizing it which leads to gaining citizen satisfaction and restoring his confidence, as it is one of the most important components of community cohesion.

المؤلف المرسل

ثقولة كلود، فريدة قصري

Keywords: digital management, public service, modernization of public service.

مقدمة:

في مطلع القرن 19 دخل العالم مرحلة جديدة من الثورات العلمية وظهرت وسائل التكنولوجيا الحديثة التي أثرت على العديد من الدول وخاصة الدول النامية، التي تسعى إلى مواكبة هذا التطور والنهوض بالدول عبر تحسين الخدمات العامة من اجل تحقيق مزايا تنافسية في الاقتصاد الرقمي، تماشيا مع مميزات القرن المتسم بالرقمية بحيث أصبح تبني الرقمنة ضروري والزاي في جميع الإدارات العمومية.

لذا يجب الأخذ والعمل باستراتيجية الرقمنة في كافة الإدارات العمومية وإدارة المؤسسات والتوجه نحو خلق مجتمع رقمي، والحرص على تشجيع استخدام وسائل الكترونية مثل الدفع الالكتروني والعقد الالكتروني، والتي تساهم في تنفيذ وتلبية احتياجات الأفراد والمواطنين بصفة سهلة وحسنة، باعتباره العنصر الأساسي في ترقية الدولة والاهتمام به بشكل يحقق له حياة الرفاهية بتقديم خدمات عمومية عصرية في زمن الذكاء الاصطناعي.

ونجد الجزائر من بين الدول النامية التي تحاول مواكبة هذا التطور التكنولوجي لنقل الوسائل والتقنيات الحديثة لعصرنة الإدارات والمؤسسات العمومية، وذلك بالاستعانة بالنموذج الرقمي في كل قطاعاتها وذلك في سبيل عصرنة وترشيد الخدمة العمومية، وتحقيق التوجه الفعلي نحو الإصلاح الإداري الرقمي من خلال تطبيق استراتيجية الرقمية والتخلي عن الإدارة التقليدية البيروقراطية ومكافحة الفساد الإداري، كما تسعى جاهدة إلى إعادة ثقة المواطنين بالإدارة العمومية بترشيد التسيير وتقريب المصالح للمواطن وتقديم الخدمات بشكل ارقى وأحسن من ذي قبل.

وتبعاً لما سبق، فإن الدراسة تعالج الإشكالية التالية: "كيف تساهم الإدارة الرقمية في ترقية وعصرنة الخدمة العمومية في الجزائر؟"

ويندرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ماهية الإدارة الرقمية؟

- ماهية الخدمة العمومية؟

- هل توجه الإدارة الجزائرية إلى تطبيق الرقمية في خدماتها العمومية حتمية فرضتها التكنولوجيا، أم أنها خيار استراتيجي لا بد منه للقضاء على مشاكل البيروقراطية؟

بناءً على ما تم طرحه سابقاً من تساؤلات حول موضوع الدراسة، يمكن طرح مجموعة من الفرضيات على النحو التالي:

حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

- هناك علاقة وطيدة بين الإدارة الرقمية والخدمة العمومية، فكلما كانت الإدارة العمومية تستخدم تقنية الإدارة الرقمية، كلما كانت نتائج الخدمة العمومية عصرية محققة خطوة نحو الرشادة.

- تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارات العمومية تساهم في عصرنه وشفافية الخدمة العمومية.

- فشل الإدارة التقليدية البيروقراطية في ترشيد الخدمة العمومية أدى إلى حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية.

وتمثلت أهداف الدراسة في العناصر التالية:

- تحديد الإطار المفاهيمي للإدارة الرقمية ومصطلح الخدمة العمومية، من خلال تقديم جملة من التعريفات باعتبار الإدارة الرقمية حديث الساعة.

- التعرف على مدى جاهزية الإدارة الجزائرية على تطبيق بما يسمى بالرقمية في تقديم خدماتها العمومية.

- إبراز أهم الخدمات العمومية في ظل تطبيق الإدارة الرقمية في الجزائر.

يكتسي موضوع الإدارة الرقمية ومصطلح الخدمة العمومية أهمية بالغة في الجزائر، لذا تأتي أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تعد الخدمة العمومية هدفها الوحيد هو تلبية حاجيات المواطن ورغباته المتنوعة وتحسين جودة تقديم خدماتها في كل زمان ومكان.

- استخدام التقنيات الحديثة في الإدارة العمومية تساهم في جذب المواطنين وكسب ثقتهم بالتعامل الإلكتروني في عملية تقديم الخدمة العمومية بأجود نوعية.

- الاهتمام بكيفية تطبيق الإدارة الرقمية والتخلي عن الإدارة التقليدية والقضاء على البيروقراطية والفساد الإداري، مما يؤدي إلى تحقيق الشفافية والمصدقية في خدمات الإدارة العمومية.

وعلى ضوء ما سبق، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج المناسب في عرض الوصف الكامل للظاهرة المدروسة من خلال طرح المفاهيم والمعلومات المتعلقة بمصطلحين الرقمية والخدمة العمومية ومحاولة تحليل المعطيات بعد عدة قراءات للأبحاث السابقة للدراسة التي تناولت موضوع الرقمية في الإدارات العمومية، وكذا الاعتماد على مقاربات التسيير العمومي الحديث لعصرنة الوظيفة العمومية، وتهتم بعصرنة مناهج عمل الإدارة العامة وبعصرنة وسائلها، ومحاولة تفسيرها من خلال التجربة الجزائرية.

وللإجابة على الإشكالية والفرضيات السابقة الذكر سوف سننطلق إلى دراسة ماهية الإدارة الرقمية التي يتناولها المحور الأول، وسنتناول في المحور الثاني مصطلح الخدمة العمومية، ومن اجل تحليل العلاقة المرتبطة بين هذين المصطلحين فإننا سنعالجها في المحور الثالث المعنون بدور الإدارة الرقمية في عصرنة وترشيد الخدمة العمومية ثم خاتمة تحمل النتائج المتوصل إليها.

1- مفهوم الإدارة الرقمية.

أصبح مصطلح الإدارة الرقمية شائعاً في السنوات الأخيرة لما لها من أهمية كبيرة في التغيرات التنظيمية في الإدارات العمومية نتيجة التطورات التكنولوجية، وهي تشير إلى استخدام التقنيات الرقمية ليطم خلق القيمة وتغيير أسلوب في العمل.

1.1- تعريف الإدارة الرقمية.

قد تطرق العديد من الباحثين والدراسات السابقة إلى تحديد مفهوم واحد وتعريف شامل للإدارة الرقمية، لذا سنسرد بعض منها:

عرفت الإدارة الرقمية: على أنها استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية وحتى المعنوية منها المتاحة في إطار الكتروني حديث.

أو أنها عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية من شكلها التقليدي إلى أعمال وخدمات بشكل حديث أي الكتروني، التي تنفذ بطريقة سريعة وجودة عالية في التقديم وذلك بالاستعانة بفكرة صفر ورقة **management paperless**.¹

وعرفت أيضاً أنها: هي عملية تحويل المواد المطبوعة أو المخزنة على الميكرو فيلم أو الميكروفيش والمواد ذات الشكل التناظري والتي من نماذجها الأشرطة الصوتية، وأشرطة الفيديو المرئية عن طريق الماسح الضوئي أو إعادة إدخال إلى مواد ذات شكل رقمي وهو الشكل الذي يستطيع الحاسب التعامل معه وذلك بتنظيمها إلى وحدات منفصلة من البيانات يطلق عليها "bytes" وتخزينها على وسائط تخزين داخلية كالأقراص الصلبة أو الخارجية، كالأقراص المليزة وأقراص الفيديو الرقمية أو إتاحتها عبر شبكة الانترنت.²

كما عرفت أيضاً أنها: الطريقة التي بموجبها تخزين أي بيانات ومعلومات على الحاسب بشكل رقمي، يتيح تخزين كميات هائلة جداً من المعلومات والبيانات على وسائط أو حيز تخزيني صغير جداً، كما يتيح تبادل ونقل هذه البيانات الهائلة بسرعة وسهولة بين الحواسيب المختلفة والمشاركة في شبكات المعلومات مهما كان عددها وسهولة تشفيرها وتكويرها وتصغير حجمها.³

من خلال كل التعاريف المذكورة سابقاً، نتوصل إلى طرح تعريف إجرائي كما يلي:

¹ - عبد اللاوي عبد السلام، أهمية الرقمنة الإدارية في عصره وتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة صوت القانون، العدد: 07، جزء الأول، 2017، ص 63.

² - نجلاء احمد يس، متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد: 13، يناير، 2015، ص 30

³ - غيطاس جمال محمد، الديمقراطية الرقمية، ط.1، القاهرة: نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، 2006، ص 31.

حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

الإدارة الرقمية هي تلك العملية والاستراتيجية التي تبنتها الإدارات العمومية في مجمل خدماتها، وذلك بالاستعانة بالتقنية الحديثة والتكنولوجية في عملية نقل كل البيانات والمعلومات والأرشيفات الورقية إلى معلومات وبيانات إلكترونية رقمية وتكوين أرشيف رقمي، من أجل سهولة قراءة البيانات واسترجاعها في أي زمان ومكان، كما تسهل عملية تقديم الخدمات بسرعة وذات جودة عالية بالنسبة للخدمات الإدارية العمومية.

2.1- الإدارة الرقمية بين الأهمية والفوائد.

1.2.1- أهمية الإدارة الرقمية.

للإدارة الرقمية أهمية كبيرة تعود على الإدارات العمومية وعلى الشخص الطبيعي ومن بينها نذكر ما يلي:

- السرعة في عملية إنجاز الأعمال والخدمات الإدارية العمومية، وذلك بالتخلي عن الإدارة الورقية التي تتطلب الوقت الكثير في تقديم الخدمات وحفظها واسترجعها، في حين استخدام الإدارة الرقمية التي تتعامل بالحواسيب ورقمنة المعلومات التي يمكن حفظها واسترجعها في أي وقت ومكان بصفة سريعة، كما تنتج هذه الرقمية الشفافية في إدارة معاملاتها .

- تحقيق نوع من المرونة والقضاء على الروتين من خلال تبسيط الإجراءات للمواطنين في عملية طلب الخدمة والتي تسهل أيضا على المؤسسات المسؤولة في البحث عن البيانات واسترجعها بطريقة سريعة وسهلة وتقديمها للمواطن في وقت قصير وتكلفة قليلة.

- فالإدارة الرقمية بدورها تستطيع الكشف عن الأخطاء والمشاكل والانحرافات التي تطرأ على الجهاز الإداري أو على الخدمة المقدمة وذلك بالرقابة الآتية والمباشرة لكل الأطر العاملة في المؤسسة سواء على مستوى الهياكل التنظيمية أو على مستوى الأفراد العاملة في المؤسسة.

- تقديم الأعمال الإدارية والخدمات العمومية في كل زمان ومكان، ولا تفرض على المواطن المطالب بالخدمة أن ينتقل إلى الجهة الحكومية والذي يتطلب الكثير من الوقت والوقوف في طوابير، فالإدارة الرقمية لا تستدعي التنقل والوقت.

- المحافظة على السرية والخصوصية في أداء الخدمة الإدارية.¹

2.2.1- فوائد الإدارة الرقمية.

للإدارة الرقمية فوائد كثيرة، وتتجلى في ما يلي:

- عروض خدمات جديدة ونماذج أعمال حديثة.

1- ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الإسكندرية: الدار الجامعة للنشر والتوزيع، 2003. ص 457-458.

ثقولة كلود، فريدة قصري

- تحقيق الإبداع في الإنتاجية وسرعة اتخاذ القرار للموظفين في المؤسسة، كما تساهم في تحسين العلاقات بين الموظفين بالتعاون بينهم.

- تطوير الأنماط القيادية الإدارية من خلال ظهور الإدارة المعلوماتية التي تتيح تحقيق المبادئ التمكين والمساءلة والنزاهة والشفافية.

- إضفاء الطابع الشخصي على الخدمات والمنتجات، تتيح التقنيات الرقمية الاستجابة السريعة لتغيير احتياجات العملاء، كما أنها تسمح بدمج العملاء في عملية إنشاء الخدمة وتقديمها.

- تحقيق التكامل بين الوظائف الإدارية مما يمنح المرونة في اتخاذ القرار بصورة أكثر فعالية وكفاءة.¹

3.1- حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية في الجزائر (المبررات والأسباب).

1.3.1- المبررات التحول نحو الإدارة الرقمية.

- ظهور الإدارة الإلكترونية عبر مختلف مؤسسات الحكومة.

- الضغوطات المستمرة التي تتعرض لها الحكومات من قبل المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية احتياجاتهم المتزايدة.

- التخلص من النمط البيروقراطي للخدمات الحكومية.

- تسارع وتيرة العولمة في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والإدارية، حيث وفرت الأدوات اللازمة في ربط المجتمعات بشكل الاتصال المختلفة.

- قدرة الموارد والإمكانية المادية والحاجة إلى بيانات تساهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.²

2.3.1- أسباب التحول نحو الإدارة الرقمية.

بيروقراطية الجهاز الإداري في الجزائر.

انتشرت البيروقراطية بشكل كبير في المؤسسات الجزائرية والتي أفرزت العديد من الأمراض التي سعت هذه الأخيرة إلى القضاء عليها وإصلاح الجهاز الإداري، ومن بين هذه المشاكل التي أفرزتها الإدارة البيروقراطية هي:

- الإهمال وسوء المعاملة لطالبي الخدمة العمومية.

1- بعيش شعبان، زاي صالح، دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد: 06، العدد: 01، 2021، ص153.

2- هدار رانيا، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، (أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية)، جامعة باتنة 1، 2018، ص83-100.

حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

- بروز ظاهرة المحسوبة والواسطة وتأثيرها على مبدأ تكافؤ الفرص.
 - استغلال وسائل وأدوات الدولة للكسب غير المشروع.
 - تعقيد الإجراءات الإدارية.¹
- إن واقع الإدارة الجزائرية الذي يعج بالأسلوب البيروقراطي يظهر في الكثير من العمليات والأدوار التي تفرضها الإدارة على المواطنين مثل على ذلك:
- الطلب الدائم لشهادة الميلاد الأصلية ضمن الملفات وفرضها. والذي يمكن تعويضها بنسخة طبق الأصل لبطاقة التعريف الوطني.
 - البطء في دراسة الملفات.
 - غياب التفويض في الصلاحيات وعدم الوثوق بالمرؤوسين مما يجعل تمرکز الأعمال في القيادات العليا.
 - الحواجز المصطنعة التي تخلقها الإدارات للمواطنين في طلب الخدمة.²

اختلال العلاقة بين المواطن والإدارة العمومية الجزائرية.

تعيش الإدارة الجزائرية الكثير من المشاكل في الأجهزة الإدارية التي تسبب لها الركود والتعصب في عملية تقديم خدماتها بشكل سلسل، والذي خلق بعض التوتر بين المواطنين والإدارة الجزائرية حيث أن الإدارات لا تقدم خدمات إلى إذا كانت لك الوساطة أو القرابة مع الموظفين بالإضافة إلى التعصيب وفرض بعض الوثائق التي يجب دفعها من أجل ملف لا يحتاج ذلك، والتي أدت إلى زعزعة الثقة بين المواطن والموظفين في الإدارات العمومية فولدت اللأمان وفقدان الثقة، كما أن معاملة الموظف العام لبعض طالبي الخدمة تكون سيئة أو بسبب امتناعه للقيام بتقديم الخدمة.³

تدني الخدمة العمومية في الإدارة العمومية الجزائرية.

يظهر تدني الخدمة العمومية في الإدارات العمومية في الجزائر من خلال تباطؤ الأعمال والخدمات المطالبة من طرف الزبائن والمواطنين، كما أن هذه الأعمال لا تنجز في وقتها المحدد فيه وترك الموظفين ذلك العمل إلى الغدا وإلى أجل غير مسمى مما يتسبب في فقدان الملف أو نسيان تلك الخدمة، ولذي يؤدي إلى تدمير المواطنين من ذلك، وإن تحتم الأمر بالوجوب تقديم تلك الخدمة سوف تكون خدمة غير صالحة وغير فعالة مما يجد المواطن نفسه أمام موظفين وخدمات تنقصها الكفاءة والفعالية والجودة، خاصة أن المواطن ليس

1- حرفوش مدني، نافذة على الإدارة الجزائرية، مكتبة زهراء الشرق، 1988، ص105.

2- سارة نصيرة، ظاهرة التسيب الإداري في الجزائر، الجزائر: المجلس الأعلى للغة العربية، 2005، ص 143.

3- اوبعش هجيرة، بيروقراطية الجهاز الإداري في الجزائر: دراسة في بنية المفهوم وواقع التطبيق، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، المجلد: 06،

العدد: 01، 2019، ص 35.

ثقولة كلود، فريدة قصري

لديه الحرية التامة في الحوار مع المتعاملين في المؤسسة العمومية، مما أدى إلى خلق مجال إداري مغلق تغيب فيه وسائل الاتصال وتكثر فيه الحواجز والتي ينتج من خلاله انعزاله عن الإدارة وعدم الثقة.¹

وإذا نظرنا إلى الواقع المعاش في الإدارات العمومية، نرى أن خدماتها متدنية ومعقدة، وبرز ذلك فيما يلي:

- يشتكي المواطنون من الاستقبال وأسلوب التعامل ووجود إجراءات معقدة في ظل غياب الإيضاحات والمعلومات الدقيقة حول هذه الإجراءات والمعاملات.

- تدمر المواطنين من بطء سيرورة المرافق وعدم كفاءة الموظفين خاصة في المستويات الدنيا للإدارة والتأطل في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات.

- شكوي المواطنين من عدم اهتمام الإدارة بتنظمتهم وشكاويهم وعدم تمكينهم من طلباتهم في الوقت المحدد، بالإضافة إلى كثرة الملفات والأوراق المطلوبة لإنجاز خدمات بسيطة.

- تأخر الإدارة ومماطلتها في الاستجابة لمطالب المواطن خاصة من خلال كثرة تحويلهم إلى مصالح ومستويات وجهات إدارية أخرى واستنزاف وقتهم وجهدهم ومالهم في المواصلات والتنقل.²

مظاهر الفساد الإداري في الإدارة العمومية في الجزائر.

لاشك أن الإدارة العمومية الجزائرية واجهت العديد من المشاكل عبر مختلف تطورها، والتي من خلالها أدت إلى بروز بعض مظاهر الفساد الإداري التي تعيق مسار الإدارة العمومية الجزائرية من تقديم خدماتها بشكل طبيعي، ومن بين تلك المظاهر نسردها بعضها وهي كالتالي:

- اختلاس الممتلكات العمومية ونهب مال العام، التسيب الإداري، إساءة استعمال السلطة والانحراف بها نحو الممارسات الشخصية وتفعيل عجلة الفساد وانتشار الرشوة.

- إساءة النفوذ واستغلال المنصب.

- التحيز، المحاباة، المحسوبية والوساطة.

- النفاق الإداري، والإهمال وسوء المعاملة للمواطن.³

1- راجي سهام، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، (أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2018-2019، ص 78-81.

2- عمران زنية، الإدارة العمومية والمواطن أية علاقة تشخيص الاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، مجلة الفكر، العدد: 12، دون سنة النشر، ص 478-479.

3- عشيبة عبد العزيز سلمى، دور الإدارة الالكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر، (أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2018-2019، ص 137.

حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

وبناءً على ذلك، نجد أن الإدارة العمومية في الجزائر عرفت العديد من المشاكل ومظاهر الفساد الذي طرأ على الجهاز الإداري أولاً، ثم على تقديم الخدمات ثانياً، كما أن ظهور البيروقراطية وتريعها على الجهاز الإداري خلق العديد من الانحرافات في أن الموظف يهدف إلى تحقيق مصلحته الشخصية وأقاربه والامتناع عن تقديم منافع للصالح العام، والذي أدى في طريقه إلى تدني الخدمة العمومية واختلال علاقة المواطن بالإدارة مما خلق أزمة ثقة بينه وبين الموظف من جهة والإدارة العمومية من جهة أخرى.

لذا وجب التخلي والقضاء على البيروقراطية التي خلفتها الإدارة التقليدية الورقية والتوجه نحو العصرنة وتطبيق التكنولوجيا الحديثة في الهياكل الإدارية وتمتية قدرات الأفراد في المؤسسة على ضرورة تطوير مهاراتهم وبأهمية الاستعانة بالإدارة الرقمية، التي تساعد في القيام بالمعاملات والخدمات بطريقة سهلة وسريعة، كما أنها تساهم في القضاء على مظاهر الفساد الإداري.

2- مفهوم الخدمة العمومية.

1.2- تعريف الخدمة العمومية.

للخدمة العمومية تعاريف مختلفة، بحيث تختلف من جهة نظر الباحثين والدارسين لهذا الموضوع بطرق مختلفة، لذا نجد العديد من التعاريف لمصطلح الخدمة العمومية، ومن بينها نذكر ما يلي:

السياق العضوي: يغطي هذا السياق الجانب التنظيمي بمعنى أن الخدمة العمومية هي عبارة عن مرفق عمومي وهذا هو المعنى الشائع لدى عامة الناس.

السياق الوظيفي: يعرف الخدمة العمومية على أنها نشاط أو خدمة المنوطة تنفيذها من طرف أشخاص وذلك لصالح العام.¹

وعرفها جيلي بيل على أنها: "الأنشطة والمنافع التي تعرض للبيع أو يرتبط تقديمها بالسلع المباعة"

كما عرفها أيضاً القانون الفرنسي: "تلك الخدمات التي تعد تقليدياً خدمة فنية تزود بصورة دائمة، بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة".²

وهناك من يعرف الخدمة العمومية في شقين أساسيين وهما:

1- أبو سلمي، جندي محمد صفوت عامر، خصخصة الخدمات العامة مع إشارة خاصة للخدمات الصحية دراسة مقارنة، (أطروحة دكتوراه)، جامعة حلوان، 2009، ص 10.

2- بن عروش فريدة، جاب الله حكيم، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية: دراسة في الآليات والأبعاد، مجلة العلوم والإنسان والمجتمع، المجلد: 10، العدد: 02، جامعة الجزائر، جوان، 2021، ص 20-21.

ثقولة كلود، فريدة قصري

الخدمة العمومية كعملية: وهي العملية التي تتداخل مع المدخلات ببعضها البعض لتشكل عملية تكاملية والتي بدورها تنتج خدمة لصالح العام هذه المدخلات هي:

الأفراد: بعد هؤلاء هم من طالبى الخدمة والمستفيدين من الدرجة الأولى من الخدمات العمومية، وبالتالي هم المدخلات الأولية لعملية الخدمة العمومية.

الموارد: هي عبارة عن مجموعة من الخدمات التي تقدم لممتلكات والأشياء للمواطنين مثل خدمات رخص سياقات السيارات.

المعلومات: هي مجموعة من البيانات والمعلومات تقدم بطريقة رقمية لصالح مراكز البحث المعلوماتية وعمليات الإحصاء مثلا.

الثقافة: هي عملية تشاركية بين المواطنين والمؤسسات المسؤولة عن تقديم الخدمة العمومية في الرؤية الجديدة ونشر الأفكار والثقافة بين المواطنين والمجتمع المدني والسلطات المعنية بالخدمة العمومية.

الخدمة العمومية كنظام: باعتبار أن لأي خدمة نظام تتماشى عليه فان الخدمة العمومية أيضا لها نظام يضم مجموعة من عمليات خدمية **opération service** حيث تتم من خلالها مراجعة المدخلات للحصول على عناصر الخدمة بغية تسليم وإيصال المنتج أو الخدمة للمواطن أو المستفيد، كما يمكن لهذه الأجزاء المكونة لهذه العملية مرئية بالنسبة للمستفيد كما لا تكون مرئية أيضا.¹

مصلحة الخدمة العمومية: هذه الأخيرة هي من المدخلات المكونة لعملية الخدمة العمومية، والتي تشكل مجموعة من المنتجات والخدمات في مجالات عديدة مثل التعليم، الصحة، الاتصال، والمواصلات والتي تكون مصلحة الخدمة العمومية هي لصالح العام فقط.²

و عرفها أيضا فيليب كوتلر: "أنها نشاط أو انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو معنوي."³

وعليه، من بين كل التعاريف المذكورة سلفا، توصلنا إلى تعريف إجرائي و شامل لمصطلح الخدمة العمومية: هو كون الخدمة العمومية هي عبارة عن نشاط أو خدمة معينة وتتبع خطوات مدروسة في معالجة المدخلات والمطالب من قبل المواطنين والمستفيدين، وتكون هذه الأخيرة تنتجها مؤسسات مسؤولة وهيئات حكومية التي لها الصلاحية والموارد البشرية المؤهلة في تقديم المنتجات والخدمات وتكون شاملة لكل المجالات التعليمية،

1- ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سابق، ص 461.

2- سليمان فيبسية نورة، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة بالجزائر: دراسة حالة بلدية البلدية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد: 04، العدد: 03، 2021، ص 553.

3- سعد الله رشيد، فاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد: 10، العدد: 06، نوفمبر، 2020، ص 183.

حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر
الصحية، والموصلات... الخ، كما يمكن أن تكون خدمات مرئية أو غير مرئية وغير ملموسة، فالخدمة العمومية هدفها الأساسي هو تلبية احتياجات الأفراد وكل متطلباته بصفة جدية بغية تحقيق المنفعة العامة لصالح العام، كما أن الخدمة العمومية هي عنصر من عناصر المرفق العام.

2.2- أنواع الخدمات العمومية.

تعتبر الخدمة العمومية منبثقة من المرفق العام والذي يلبى احتياجات الأفراد في كل الجوانب والمجالات التي لها علاقة بالمصلحة العامة، لذا فالخدمة العمومية لها أنواع عديدة ومجالات متنوعة ومن بينها نجد:

1.2.2- الخدمات حسب درجة التعقد لإجراءات الحصول عليها وهي:

الخدمة العامة البسيطة: هي تلك الخدمات التي يكون طرف واحد أو جهاز إداري واحد في تلبية الطلب وتكون هذه الخدمة في نفس المكان الذي طلب من الهيئة إنتاجها أو تقديمها.

الخدمة العامة المركبة: هي تلك الخدمات والمنتجات التي تتدخل فيها مجموعة من الهيئات والأجهزة الإدارية الأخرى من أجل تلبية الطلب للمستفيد، مثلا طلب عقد الزواج فإنه يمر عبر العديد من الأجهزة الإدارية من أجل الحصول والاستفادة منه.

2.2.2- الخدمات العمومية وفق النوع:

خدمات مرتبطة بسيادة الدولة: فهذه الأخيرة هي الخدمات التي تطلبها الدولة والمواطنين بشكل مستمر وهي كخدمة الدفاع عن الوطن، تحقيق الأمن والسلامة في البلاد، وتحقيق العدالة المالية العمومية.

خدمات عمومية ذات طابع اجتماعي وثقافي: هي مجموعة من الخدمات التي تكون مستخرجة من قطاعات اجتماعية متعددة مثل التعليم، الصحة.

خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي: هي عبارة عن مشاريع تنموية والتي بدورها تحقق الرفاهية والراحة للمواطنين وتكون هذه المشاريع غير ربحية مثل قطاع النقل، قطاع الاتصال، قطاع الطاقة.¹

3.2- مبادئ الخدمة العمومية.

من أجل تحقيق خدمة عمومية ذات معايير الجودة والتي تحقق المنفعة العامة لصالح العام بالدرجة الأولى، عليها أن تتبع المبادئ المذكورة أسفلهما وهي:

مبدأ المساواة أمام المصالح العمومية: هو وجه آخر لمبدأ المساواة أمام القانون والتشريعات النابعة عن إعلان حقوق الإنسان لسنة 1789 ويكون مبدأ المساواة هذا محترما أكثر إذا ما تعلق الأمر بمصلحة خدمية تمتاز بالاحتكار كقطاع البريد والاتصالات.

1- سعد الله رشيد، قاشي خالد، مرجع سابق، ص 185.

ثقولة كلود، فريدة قصري

مبدأ الاستمرارية: يكون الخدمة العمومية أهدافها الأساسي هي خدمة الأفراد والمواطنين، فعليها أن تكون هذه الخدمات تنتج بطريقة مستمرة مما كان الجهاز الإداري عاجز عن ذلك لأنه في الأخير هناك حاجة لآبد من إشباعها.

مبدأ الملائمة: هو قدرة الخدمة العمومية على التكيف والانسجام مع المتغيرات أي الإنسان بطبعه ورغباته واحتياجاته المتنوعة.

مبدأ الحيادية: هي أن تكون الخدمة العمومية تتميز بالحياد لجهة تحقيق المنفعة العامة و فقط دون أن تميل إلى الحياد لجهة أخرى أو اعتبارات أخرى.

مبدأ المجانية: باعتبار أن الخدمة العمومية منبثقة من المرفق العام، فهذا الأخير يتميز بمجانية خدماته ومنتجاته، لذا فعلى الخدمة العمومية أن تقدم كل خدماته مجاناً، وفي بعض الأحيان قد تكون مدفوعة ولكن بسعر رمزي وليس بتكاليف عالية، مثل المبالغ المسددة في انجاز فحوصات في المستشفيات والعيادات العمومية، فان مبلغ قليل جداً¹.

ونخلص إذن إلى أن، الخدمة العمومية هي جزء من المرفق العام، والتي تكون عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمنتجات الخدمائية التي تقدمها المصالح والهيئات المؤكدة بتقديمها والتي تكون تحت وصاية الدولة، في عملية تلبية احتياجات المواطن ورغباته المتنوعة في العديد من المجالات والتي تحقق مجمل مزايا الرفاهية والراحة والحياة الكريمة للمواطن في كل القطاعات التعليمية والصحية والمواصلات.. الخ، والتي تتركز على مجموعة من المبادئ في تقديمها كبدأ المصلحة العامة والاستمرارية في تلبية طلبات واحتياجات الأفراد التي تتماشى مع معايير الجودة وحسن الخدمة.

3- دور الإدارة الرقمية في عصرنة وترشيد الخدمة العمومية.

أدى إدخال الرقمية أو الإدارة الرقمية في الإدارات العمومية خاصة في مجال الخدمة العمومية إلى تبسيط الإجراءات والعمليات التي تقوم بها الهيئات الحكومية والأجهزة الإدارية في تقديم خدماتها ومنتجاتها للمواطنين والمستفيدين وتلبية رغباتهم، والتي أدت إلى زيادة رضا الزبائن وإعادة ثقمتهم بالإدارة، والرجوع إليها من أجل الاستفادة من الخدمات بطريقة دقيقة ووفى وقت وجيز وبتكاليف قليلة، واستخدام الرقمية تؤدي إلى الوضوح في الخدمة وسهولة المحاسبة.

1- ديلبي سلمى، بن عمر عادل، تفعيل الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية في الجزائر. برلين-ألمانيا: إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية والسياسية، 2021، ص66.

حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

1.3- دور الرقمية في عصرنة وترشيد الخدمة العمومية.

الإدارة الرقمية بحد ذاتها تساهم في تحقيق العديد الأدوار في عملية دمج وإدخال الرقمية في تفعيل وترشيد الخدمة العمومية، ومن بينها نذكر ما يلي:

تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: تهتم بتقديم أفضل خدمة للمواطن وذلك بتوفير بيئة جيدة مكونة من موارد بشرية مؤهلة للقيام بالوظائف المنوطة واستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة، والذي يهدف إلى الكشف عن الأخطاء والانحرافات ومعالجتها بالبدائل المقترحة لحل المشكلة والتركيز على النتائج.

التركيز على النتائج: وهي عملية تحويل الأفكار إلى خدمات ونتائج ملموسة في أرض الواقع وذلك بهدف التخفيف من العبء للمواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمات مستمرة على مدار الساعة.

سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: هي عملية توفير وإتاحة تقنيات الرقمية للجميع المواطنين في منازلهم، مكاتبهم والمدارس والمكاتب ليتمكن المواطن من عملية التواصل بشكل سريع وأفضل.

تخفيض التكاليف: وتتمثل في تشجيع الاستثمار واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تقديم خدمات مجانية أو بأسعار زهيدة وذلك بهدف تحقيق ميزة التنافسية.

التغيير المستمر: هو المبدأ الأساسي الذي تمشي به الإدارة الرقمية، بحكم أنها تسعى دائم وبشكل منتظم إلى تحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء بهدف كسب رضا الزبائن أو تحقيق الميزة التنافسية.¹

ومن خلال ما تم ذكره سلفاً من الأدوار الذي تقوم بها الإدارة الرقمية في مجال الخدمة العمومية بعصرنتها وترشيدها، فهذه الأخيرة أي الإدارة الرقمية تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف التي تنادي بالانتقال والتخلي عن الإدارة التقليدية الورقية إلى إدارة رقمية بصفر ورقة والاعتماد على التقنية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن أهمها نذكر ما يلي:

1- توفير المعلومات والبيانات بطريقة سلسلة أمام المواطنين وذلك بالاعتماد على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2- تساهم في عملية تبسيط وسهولة الخدمات العمومية الإدارية في عملية نقل المعلومات والبيانات مع الجهات الإدارية الأخرى أي في دوائر وبلديات أخرى.

3- تعمل على التقليل في التعامل بالأوراق في عملية جمع المعلومات والبيانات وتحليلها مرة واحدة ولها القدرة في استعمالها عدة مرات وفي مجالات مختلفة وذلك بالاعتماد على التقنية.

1- مجوش عمار، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت: دار الغرب الإسلامي للنشر، 2006، ص 189-191.

ثقولة كلود، فريدة قصري

4- سهولة تخزين المعلومات بطريقة الكترونية مما ينتج لنا أرشيف الكتروني، مما يساعد بدوره على استرجاع المعلومات والبيانات بطريق سريعة وصحيحة من اجل خدمة عمومية رشيدة.

5- يساهم في تقليل من الوقت والتكلفة في عملية الاستفادة من الخدمة للمواطنين بصفة عالية الجودة وأحسن وأفضل خدمة.

6- نيل رضا المواطنين والزبائن نتيجة الاستجابة السريعة لرغباته وطلباته المتنوعة، بالإضافة إلى تبسيط الخدمة العمومية.

7- تحقيق الاتصال عن بعد بين المواطنين والجهات الحكومية والمرافق العمومية كاستخراج شهادة السوابق العدلية وذلك بالتوجه إلى البوابة المخصصة للخدمة المرغوبة والمتاحة للجمهور جميعا.

8- تحقيق مزايا المصدقية والشفافية في عملية الاستفادة وذلك في أي مكان وزمان دون التزامات.

وبالتالي، هناك علاقة وطيدة وتكاملية بين الإدارة الرقمية وترشيد الخدمة العمومية، فكلما كانت الإدارات والمنظمات الحكومية تستخدم التقنية وتكنولوجية المعلومات والاتصال، واستبدال كل الطرق التقليدية الورقية بالطرق الحديثة الرقمية في كل خدماتها وإنتاجيتها والتي تؤدي بالأخير إلى تحقيق نوع من الرشادة وتحسين الخدمة العمومية وتبسيطها وتقديمها في وقت قصير وبتكلفة قليلة وكل ذلك بعصرتها.

2.3- تأثير الإدارة الرقمية على عصرنة وترشيد الخدمة العمومية.

بعد تبني فكرة الرقمية وتجسيدها وإدخالها في الخدمة العمومية، والاستعانة بها في كل مستوياتها وفي كل هياكل الأجهزة الإدارية، لذا قد أثرت على هياكلها وأفرادها المتعاملين فيها، ويظهر ذلك فيما يلي:

تأثير الإدارة الرقمية على موظفي المنظمة العمومية: فيتبين ذلك من كون أن الإدارات الحكومية لا تقدم خدمات وحدها بل بالاستعانة بالموظفين والموارد البشرية التي تقوم بترجمة الخدمات وتقديمها للزبائن، لذا على هذه الأخيرة يجب أن تواكب التطورات والتغيرات في عملية تنمية قدراتهم وتدريبهم وتأهيلهم إلى كيفية استخدام تكنولوجية المعلومات والاتصال.

تأثير الإدارة الرقمية على مشكل البيروقراطية: كما عرف الجهاز الإداري في المرافق العمومية بظاهرة البيروقراطية التي مست جميع الهياكل الإدارية، والتي أدت إلى عرقلة الخدمات العمومية في تقديم منافعها، لذا ظهرت الإدارة الرقمية التي سوف تضع حد وتعمل على تقليص مظاهر البيروقراطية كالتضاء على الروتين التي كانت في المرافق العامة التي تقوم بأداء وظائفها بالمستندات الورقية واستبدالها بالمستندات الرقمية، وتكوين مجتمع الكتروني والتخلي عن المجتمع الورقي، والتي بدورها تسهل عملية الاستفادة من الخدمات بطريقة سهلة دون الانتقال إلى مقر الجهة الحكومية والوقوف في طوابير لمدة طويلة، فهذه الرقمية جاءت لتسهيل العملية كما تقضي- أيضا على مشاكل الفساد الإداري مثل المحسوبية والوساطة والرشوة وعدم المساواة بين الأفراد أمام المرفق العام.

حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

تأثير الإدارة الرقمية على تفعيل مبدأ المساواة الأفراد في الخدمة العمومية: بحيث هذه الأخيرة تهدف إلى تحقيق المساواة بين الأفراد في عملية تقديم الخدمات للمواطن بنفس الشروط دون التمييز بينهم، وبمعنى أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته، كما أن هذه الأخيرة تساهم في التقليل والنقص على التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة والطائفية والانتماء السياسي، وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.¹

وبناء على ما سبق، فإن الانتقال من خدمات عمومية تقليدية ورقية إلى خدمات عمومية رقمية، تؤدي إلى نيل الثقة بين المنظمات العمومية والمواطنين، كما تعمل على تحقيق نيل رضا الزبائن في عملية الاستفادة من الخدمات سريعة في وقت قصير وتوفير الجهد والمال، لان الإدارة العمومية عند استخدامها للرقمية والتقنية الحديثة من حواسيب وشبكات الانترنت وبرامج في عملية جمع البيانات وتحليلها تؤدي بالأخير إلى القضاء على مظاهر البيروقراطية من محسوبية والولاءات والقرابة الشخصية في عملية الطلب للخدمة، كما أن هذه الأخيرة أي الإدارة الرقمية تعمل على تحقيق المصلحة العامة وليس المصلحة الشخصية في المرفق العام كما كان معمول به سابقا لان التقنية الحديثة لا تقوم بالسرقة أو الاختلاس.

3.3- عصرنة وترشيد الخدمة العمومية في ظل الإدارة الرقمية في الجزائر.

ومن مظاهر وأهم الخدمات التي عرفت العصرنة و الرشادة بعد إدخال الرقمية على الأجهزة الإدارية في المرفق العام وهي كما يلي:

إن تطبيق الإدارة الرقمية في الجزائر نجده على موقع الوزارة الداخلية من خلال قانون الحالة المدنية والمراسم والتعليمات الوزارية، ويعتبر قانون الحالة المدنية قفزة نوعية في مجال الإدارة الرقمية كالية مستهدفة في تسيير الخدمات العمومية، وهذا ما نص عليه المادة 25 من القانون رقم 08-14 المؤرخ في 09 أوت 2014 حيث تهتم بإنشاء سجل وطني إلكتروني للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاته الإدارية قانون رقم 08-14 المؤرخ أوت 2014 المتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 المتعلق بالحالة المدنية الصادر في جريدة الرسمية رقم 49 المؤرخة في 20 أوت 2014:

رقمنة المصلحة الحالة المدنية:

انطلقت عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية سنة 2009 على مستوى 1541 بلدية ومست رقمنة جمع سجلات عقود الميلاد، سجلات عقود الزواج، وشهادة الوفيات وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة أو من اجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطنين لتمكن من حفظها أو طباعتها.

1- مراكشي محمد أمين، فقير فيصل، الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الإبداع، المجلد: 07، العدد: 07، جوان، 2017، ص 9-10.

ثقرولة كلود، فريدة قصري

وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة، دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي- للحالة المدنية وتستطيع إصدار في نفس الظروف شهادات الميلاد، شهادات الزواج، وشهادات الوفيات، والسعي لتمديد العملية لكافة الوثائق.

بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر:

بموجب مرسوم تنفيذي رقم 10- 210 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 المتضمن إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد الذي يسمح لكل شخص طبيعي من جنسية جزائرية وقاطن بها بصورة منتظمة والذي يسجل على كافة الوثائق الرسمية ويتكون من 18 رقما.

وكانت التجربة الأولى في مجال البيومترية بإصدار جواز سفر الكتروني ونظمت هذه الوثيقة الرسمية بموجب القرار المؤرخ في 19 جويلية 2010 ليحدد الوثائق المكونة لطلب جواز السفر البيومترية.

بالإضافة إلى القرار المؤرخ في 23 ابريل 2015 الذي يحدد الوثائق المكونة لملف طلب الحصول على جواز سفر بيومترية بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج.¹

التسجيل الالكتروني ومشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة البيومترية:

فيما يخص الحج فقد شرعت الوزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الالكتروني للحج في سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق ولا الانتظار في شبك البلدية، بالإضافة انه يتم دراسة استحداث بطاقة رمادية الكترونية واستحداث رخصة السياقة البيومترية.²

مؤسسات البريد والمواصلات:

تم تطبيق الإدارة الرقمية في القطاع البريد لتسهيل المعاملات المالية من دفع حوالات البريدية وتسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية وطلب نماذج الصكوك البريدية بالإضافة لربط كافة بنوك الوطن ببعضها البعض.

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد: 25، الموافق لـ 19 ابريل سنة 2017، المتضمن إحداث الرقم التعريفي الوطني، ص10-11.

2- الياس شاهد، وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد: 03، 2016، ص133-134.

حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

مؤسسات التعليم العالي:

من خلال ربط الجامعات بعضها البعض عن طريق برنامج "لوجيسيال" بالإضافة إنشاء تسلسل رقمي خاص بكل طالب بمجرد الضغط عليه، يظهر عليه ملفا الكترونيا وربط كذلك المكتبات بعضها البعض لتسهيل عملية البحث، بالإضافة إلى تسهيل عملية الاتصال بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.¹

مشروع المواطن الالكتروني:

حيث أطلقت في أواخر 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الالكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر- أرشيف كل مواطن في واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية، بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري وجزائرية يحل محل كل الوثائق وتقليص الوثائق المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز سفر وغيرها، والاكتفاء ببطاقة التعريف الوطني التي ستكون صالحة مدى الحياة.²

وبناء على ما ذكر سابقا، نستخلص أن في إطار عصرنة المرفق العام وتحسين خدمة العمومية بهدف تحقيق الشفافية والمصدقية في خدماتها، قامت الوزارة الداخلية والجماعات المحلية بالقيام بمشاريع عديدة وهامة باستخدام تكنولوجيا الحديثة أي رقمته كل الوثائق والسجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني، ليتمكن المواطن من الاستفادة من استخراج الوثائق عبر الانترنت دون اللجوء إلى الجهة الحكومية، كما يمكن للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج باستخراج الوثائق عبر الانترنت والحصول عليها من الدائرة القنصلية المسجل فيها.

فالإدارة الرقمية أصبحت من أولى الاختيارات للبلدية في سبيل تحسين الخدمة العمومية وجودة خدماتها التي تمنح التسهيلات للاستفادة منها، كما تقضي- على مشاكل البيروقراطية بشكل نهائي، والتي تهدف أيضا لاسترجاع الثقة والعلاقة بين المواطنين والإدارة العمومية، لذا اعتمدت الجزائر على عصرنة الخدمة العمومية من خلال رقمته الوثائق وجواز السفر وبطاقة التعريف الوطني والتي تحمل كل الصفات والمعلومات الشخصية للمواطن الجزائري.

خاتمة:

إن توجه الإدارات العمومية الجزائرية إلى الاستعانة بالرقمية في مجال عصرنة وترشيد الخدمة العمومية في المرافق العامة، يعد اختيارا استراتيجيا كما هو أيضا حتمية في ظل عصر- ما بعد البيروقراطية وثورة

1- سالم سرين، واقع وأفاق تفعيل الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر، برلين-ألمانيا: إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية الاقتصادية والسياسية، 2021، ص 116.

2- قريشي- هاجر، بلقرع فاطمة العمري دلال، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد: 07، ديسمبر، 2017، ص 11.

ثقولة كلود، فريدة قصري

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهو يهدف إلى تغيير جذري في العمليات الإدارية بإدخال التقنيات الحديثة ورقمنة البيانات والمعلومات، فهذا التغيير لا ينجح إلا بتوفير البنية التحتية اللازمة وتهيئة المناخ الملائم والبيئة المناسبة.

ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- عصرنة الإدارة العمومية الجزائرية وتحسين الخدمات العمومية في المرافق العامة تعد من الأولويات الاستراتيجية للرقمنة في الجزائر، لإعادة الهيكلة الإدارية بشكل رقمي بأجهزة متطورة ورقمية يهدف إلى تحسين خدماتها وتقديمها بطريقة سريعة وفي وقت قصير.

2- تبنت الجزائر الكثير من المحاولات في تطبيق وتحقيق هدف الرقمنة، ولعل من بين الجهود المبذولة حينها مشروع الجزائر الالكترونية 2013، الذي يحمل في طياته العديد من المقاربات التي تهدف إلى مواكبة العصر الالكتروني والرقمي للإدارات، والتي أضفت بدورها نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية وكما سعت إلى تحقيق نوع من الشفافية والمصداقية في معاملاتها الإدارية.

3- سعت الدولة الجزائرية جاهدة إلى تكريس مبدأ تقرب الإدارة من المواطن وذلك من خلال تحسين الخدمة العمومية وتقديمها بأحسن طريقة لطالبي أي المواطن، وخاصة بعد ارتفاع عدد الولايات الجزائرية بعد ما كانت 48 ولاية إلى 58 ولاية، والتي أدت إلى حتمية تفعيل الرقمنة وهذا من أجل تقليص المسافات البعيدة بين الإدارات العمومية، والتأكيد على قضاء البيروقراطية ومظاهر الفساد الإداري.

4- هذا، فإن هناك علاقة تكاملية وتأثيرية بين الإدارة الرقمية والخدمة العمومية، فإن الإدارة الرقمية بدورها تقوم بتحسين وعصرنة الخدمات العمومية هذا من جهة، أما من جهة ثانية فإنها تؤثر على الجهاز البيروقراطي والتي تؤكد بحتمية التخلي عنه والتحول نحو العمل بالرقمية من أجل القضاء على الفساد الإداري والبيروقراطي، وهذا بالأخير ما يؤكد صحة الفرضيات السابقة الذكر.

ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة، يمكن صياغة جملة من الاقتراحات التي تهدف إلى تطبيق الرقمنة في كافة الإدارات العمومية الجزائرية في نطاق أوسع، نذكر بعضها على النحو التالي:

1- توعية جميع فئات المواطنين بضرورة تقبل فكرة تطبيق الرقمنة، وتبنيها في كل معاملاتها الإدارية التي تهدف إلى خلق الثقة بين طالبي الخدمة ومستخدمي الرقمنة في تقديم خدمات عصرية وسريعة.

2- توفير البنية التحتية اللازمة من كل مستلزمات الحواسيب وشبكة الانترنت وبرامج متطورة، والتي بدورها تنتج خدمة عمومية سريعة يستفيد منها المواطن أولاً والموظف ثانياً.

3- تدريب وتنمية مهارات وقدرات الموارد البشرية في استخدام الحواسيب والبرمجيات الحديثة، والتي بموجبها تحسين أدائها في تقديم خدمات أفضل.

حتمية التحول نحو الإدارة الرقمية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

4- إصدار قوانين ولوائح تشريعية تضم وتسهل عملية تطبيق الإدارة الرقمية في كل الإدارات العمومية الجزائرية، كخلق أرشيف الكتروني يقوم بتخزين المعلومات والبيانات، وتنظيم عملية التعاقد الإلكتروني والتوقيع والتوثيق الإلكتروني، وإصدار قوانين لمكافحة الجرائم الإلكترونية التي تتعدى على خصوصية الفرد.

5- على الدولة الجزائرية بذل الكثير من الجهود من أجل تطبيق الرقمية في كل مرافقها العمومية، ومحاولة تجاوز الصعوبات والعقبات وذلك من خلال الاستفادة من التجارب السابقة التي طبقت الإدارة الرقمية في إدارتها العمومية.

قائمة المراجع.

أولا: النصوص القانونية:

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد: 25، الموافق لـ 19 ابريل سنة 2017، المتضمن إحداهن الرقم التعريفي الوطني.

ثانيا: الكتب:

- 1- بحوش عمار. نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت: دار الغرب الإسلامي للنشر، 2006.
- 2- ثابت عبد الرحمان إدريس. المدخل الحديث في الإدارة العامة. الإسكندرية: الدار الجامعة للنشر والتوزيع، 2003.
- 3- حرفوش مدني. نافذة على الإدارة الجزائرية. مكتبة زهراء الشرق، 1988.
- 4- ديلمي سلمى. بن عمر عادل. تفعيل الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية في الجزائر. برلين ألمانيا: إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية الاقتصادية والسياسية، 2021.
- 5- سالم نسرين. واقع وأفاق تفعيل الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر. برلين ألمانيا: إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية الاقتصادية والسياسية، 2021.
- 6- سمارة نصيرة. ظاهرة التسبب الإداري في الجزائر. الجزائر: المجلس الأعلى للغة العربية، 2005.
- 7- غيطاس جمال مُجدد. الديمقراطية الرقمية. ط1. القاهرة: نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، 2006.

ثالثا: المجلات العلمية:

- 1- اوبعيش هجيرة. "بيروقراطية الجهاز الإداري في الجزائر: دراسة في بنية المفهوم وواقع التطبيق". المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، المجلد: 06، العدد: 01، 2019.
- 2- الياس شاهد. وآخرون. "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر". المجلة الجزائرية للدراسات الحاسوبية والمالية، العدد: 03، 2016.
- 3- بعيطيش شعبان. زابي صالح. "دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي دراسة حالة جامعة مُجدد بوضياف بالمسيلة". مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد: 06، العدد: 01، 2021.
- 4- بن عروش فريدة. جاب الله حكيم. "الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية: دراسة في الآليات والأبعاد". مجلة العلوم والإنسان والمجتمع، المجلد: 10، العدد: 02، جامعة الجزائر، جوان، 2021.

تقرولة كلود، فريدة قصري

- 5- سعد الله رشيد. قاشي خالد. "دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة." مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد: 10، العدد: 06، نوفمبر، 2020.
- 6- سليمان فيسية نورة. "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة بالجزائر: دراسة حالة بلدية البلدية." مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد: 04، العدد: 03، 2021.
- 7- عبد اللاوي عبد السلام. "أهمية الرقمنة الإدارية في عصره وتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر." مجلة صوت القانون، العدد: 07، جزء الأول، 2017.
- 8- عمران نزيمة. "الإدارة العمومية والمواطن أية علاقة تشخيص الاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية." مجلة الفكر، العدد: 12، دون سنة النشر.
- 9- قريشي هاجر. بلقرع فاطمة العمري دلال. "جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية." مجلة البديل الاقتصادي، العدد: 07، ديسمبر، 2017.
- 10- مراكشي محمد أمين. فتاير فيصل. "الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر." مجلة الإبداع، المجلد: 07، العدد: 07، جوان، 2017.
- 11- نخبلاء احمد يس. "متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية." مجلة المكتبات والمعلومات، العدد: 13، يناير، 2015.

رابعا: الرسائل والمذكرات

- 1- أبو سلمي. جندي محمد صفوت، عامر. "خصخصة الخدمات العامة مع إشارة خاصة للخدمات الصحية دراسة مقارنة." أطروحة دكتوراه، جامعة حلوان، 2009.
- 2- راجي سهام. "تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر." أطروحة دكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2018-2019.
- 3- عشيبة عبد العزيز سلمي. "دور الإدارة الإلكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر." أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2018-2019.
- 4- هدار راينا. "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر." أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2018.