



تأثير غياب الأطر القانونية المتضمنة آليات تبني التحولات التكنولوجية

على تحسين المرفق العمومي في الجزائر

Impact of the absence of legal frameworks containing mechanisms for adopting technological transformations

Improving the public facility in Algeria

طراد طارق*¹ ، صادقي فوزية²

¹جامعة عباس لغرور خنشلة، (الجزائر)، tradtarek@live.fr

²جامعة قسنطينة 03، (الجزائر)، fouzasadkiabc@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/12/31

تاريخ القبول: 2021/11/4

تاريخ الاستلام: 2021/10/30

DOI . 10.53284/2120-008-004-004

الملخص:

يسعى المرفق العام لتوفير خدمات متميزة للمواطن وذلك من خلال القضاء تدريجيا على التسيير المركزي، وضمان خدمة نوعية ترقى لمستوى تطلعاته، بداية بانتهاج خطط واستراتيجيات لإصلاح المؤسسات لذلك كانت عدة رهانات حتمت أولوية تجاوزها، خاصة وأن العديد من دول العالم سارعت لتبني المشاريع التي ترفع مستويات الخدمة واندجت في أبعاد التحول الرقمي وخصته بإطار قانوني متكامل، إلا أن المشرع الجزائري لم يخصص لوائح تنظيمية وقانونية كافية تمكّن من تحسين الفضاء العمومي، وسبب ذلك الغياب رداءة واضحة في مستوى الخدمات العمومية في كل المؤسسات الجزائرية .

الكلمات المفتاحية: الأطر القانونية ؛ المرفق العام؛ الخدمة العمومية؛ التحول الرقمي؛ البيروقراطية.

Abstract:

Algeria sought to provide distinct public services to the citizen by gradually eliminating central bureaucratic management, and ensuring a quality service that meets his aspirations, beginning with the adoption of the electronic management project, so there were several bets that made the public facility a priority to overcome, especially since many countries of the world rushed to adopt projects that It raises service levels and merges into the dimensions of digital transformation, and specializes it in an integrated legal framework. However, the Algerian legislature did not devote digitalization to legal systems that enable Algeria to improve the public space, and the reason for that absence is a clear poor quality of public services in all Algerian institutions.

key words: Legal frameworks; General facility; Public service; Digital transformation; Bureaucracy



1. مقدمة:

تعددت حاجات الفرد داخل المجتمع، وأصبح يتطلع لخدمات عمومية تتسم بالجودة والاحترافية، خاصة في ظل التطور التقني و رقمنة الخدمات في العالم، وهذا ما جعل الجزائر تخوض غمار جملة من الإصلاحات والتدابير لتحسين المرفق العام، إلا أن الإشكاليات التي تثار في هذا الجانب تتعلق بأسباب غياب الأطر القانونية لتبني المشروع الرقمي ما سبب تدهورا في مستوى الخدمة العمومية وأثر على المرفق العام، وهذا ما جعل البحث في كيفية القضاء على المظاهر البيروقراطية أمرا ضروريا، فمن خلال المنهج الوصفي يمكن رصد الجانب التشريعي الذي يتبنى أبعاد التحول الرقمي ومدى تأثير غيابها على مستوى الخدمات العمومية، ويهدف المقال لدراسة الفجوة القانونية في التشريع الجزائري وأسباب عدم تفعيل مواد قانونية تهمم بالتحول نحو رقمته القطاع العمومي في الجزائر، في الوقت الذي عرفت فيه الدول الأخرى اهتماما واسعا بهذا الجانب، وتشخيص واقع الخدمة العمومية في ظل الابتعاد عن الاندماج الرقمي العالمي.

2. الأطر القانونية لتطوير وإصلاح الخدمة العمومية

من المهم وجود منظومة قانونية تعنى بإصلاح الخدمة العمومية، خاصة عند التحول من التعاملات الورقية إلى الرقمية، ومن الواضح حرص الحكومة الجديدة برئاسة" الرئيس عبد المجيد تبون " الذي أكد على ضرورة استخدام الرقمنة في كل المؤسسات، بداية باجتماعه مع الولاية يومي 16 و 17 فيفري 2020، باستحداث وزارة للرقمنة، وهذا ما جعل الإطار التشريعي لتنظيم ورقمنة المؤسسات العمومية مهم جدا، فمن الملاحظ غياب نصوص قانونية تضمن كفاءات الاستفادة من التعامل الرقمي، وكذا حماية خصوصية الملفات الإدارية أثناء استحداث التعاملات الرقمية، لهذا يشكل الأمان الرقمي أحد أهم التحديات التي تراهن الجزائر على تجاوزها .

1.2- أهمية اللوائح القانونية لإصلاح الخدمة العمومية وتبني الرقمنة

تعد اللوائح القانونية من أهم الجوانب التي تنظم العلاقات الإدارية، خاصة وأن الجزائر تسعى لإصلاح القطاع العمومي من خلال تحديثه و رقمته، لذلك فقد شكل غياب الجانب التشريعي لتبني الرقمنة فجوة واضحة وأثر ذلك على مستوى الخدمات العمومية .



أولاً: مفهوم الرقمنة وأبعادها

تتداخل الرقمنة كمفهوم مع مصطلحات أخرى مشابهة كالتحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي وغيرها حيث تشير " شارلوت بيرسي Charlette Buresi " إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

ويقدم " دوج هودجز Doug Hodges " تعريفاً يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح من وسيط تخزين فيزيائي تقليدي إلى شكل رقمي.

من خلال المفاهيم السابقة نستخلص أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من البيانات الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق بتحويل التعامل من مصدرها المتاح بشكل ورقي إلى شكل إلكتروني قابل للتداول ويمكن اختصاره في رقم وشيفرات (نبيل امالك، 2010، الصفحات 149-150)

كما عرفت الرقمنة على أنها " عملية استنساخ ورقية، تُمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل جدولتها وتمثيل المحتوى المرُقْمَنُ " وهي آليات رقمية دقيقة.

هي شكل من أشكال التوثيق الإلكتروني، حيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط إلكتروني، وتتخذ الرقمنة شكلين على شكل صور، والرقمنة على شكل نص، أي يمكن إدخال بعض التحويلات والتعديلات عليها.

ويمكن استخلاص أن المفاهيم والتعريفات السابقة تتشارك في ضبط مفهوم الرقمنة التي لا تعني فقط الحصول على مجموعات من المحتويات الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي بسيط لتسهيل نقله عبر برامج إلكترونية، وجعل النص التقليدي من شكله الورقي إلى الشكل الرقمي يمكن الإطّلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.



الرقمنة هي أيضا استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد ثروة ولتنمية المستدامة، ويمكن النظر إلى الرقمنة بأنها تحويل العمليات إلى نسخ رقمية وإلغاء الحواجز بين البشر ونقل المعلومات والاتصالات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق مردود اقتصادي واجتماعي بفعالية وإنتاجية أعلى.

1- معنى التحول الرقمي Digital Transformation:

يمثل التحول الرقمي عملية تغيير في بنية المؤسسات، ويتعلق باستخدام التكنولوجيات الحديثة، وتسهيلات الوسط الرقمي لتعديل العمليات الداخلية والخارجية لتحسين الخدمة ورفع الأداء، ويرتكز التحول الرقمي عن طريقة تقديم الخدمات متميزة، التفكير الإستراتيجي، تحسين العمليات، تحسين الخبرة، الاهتمام بالمجتمع، ويرى "صالح الدهومي" أن الرقمنة هي عملية استنساخ رقمية، تُمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها إلى سلسلة رقمية (زهير الحافظي، 2008، صفحة 67).

1-1- الرقمنة في الجانب البرمجي: يعني الشق الذهني من نظم الشبكات وتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام

وبرامج التطبيقات.

أ. برامج التطبيقات: وتظم برامج تطبيقات بشكل عام مستعرضات الويب المختلفة، برامج البريد الإلكتروني، برامج

الدعم الجماعي، الجداول الإلكترونية وقواعد البيانات، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة، نذكر على سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية وبرامج تخطيط موارد المنشأة (عبودنجم، 2004، صفحة 126).

ب. ملامح التحول نحو الرقمنة داخل المؤسسات: منذ منتصف القرن العشرين، بدأت الرقمنة تتغلغل ببطء في بعض

القطاعات، ثم اندفعت بقوة مع ظهور شبكة الإنترنت في التسعينيات، وتعززت بانطلاق البيانات الضخمة في الألفية الحالية منذ (2013م)، فباتت البرمجيات تسيطر على العالم إذ أن هذا الترميز الثنائي (0 و1) هو لغة الحاسب، يزداد تطورا يوما بعد

يوم، انطلاقا من ألعاب الأطفال الإلكترونية انتقلا إلى المؤسسات وحكومات الدول التي تترقم خدماتها.

أخذت الرقمنة بتغيير الطريقة التي يعيش فيها العالم من معظم جوانبها الاقتصادية والاجتماعية، حتى أصبح من النادر أن

تجد شخصا ليست له علاقة بالرقمنة من قريب أو بعيد وأصبح يطلق على الذين لا يُلمون بكيفية التعامل مع تقنيات المعلومات

الرقمية الأميون الرقميون.



غيّرت رقمنة العالم حياة البشر جذرياً بانتشار التقنيات الحديثة المزلزلة (أي تقنيات مبتكرة تقضي على الأسلوب القديم وتخلق بيئة جديدة تماماً)، مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة الكمومية، والطباعة ثلاثية الأبعاد وشبكة الجيل الخامس المتنقلة (الذي كان من المتوقع تنفيذها بحلول 2020 م، التي ستقل البيانات الضخمة وتعالجها بسرعة أكبر، وتربط عدداً هائلاً من الأشياء الذكية)، والأشخاص والحوسبة السحابية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وبفضل انتشار المجتمع المعلوماتي والبيانات الضخمة، للقيام بالاستثمار في البيانات والعمليات المرقّمنة في تغذية أنظمة الذكاء الاصطناعي لتقوم بدورها الاقتصادي والتنموي في مجالات مثل الزراعة الأوتوماتيكية، والروبوتات.

التحليلات المعززة مثل استخدام التعلّم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية لتعزيز ذكاء الأعمال، التطوير الذاتي مثل استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي في تطوير نفسها.

التوأم الرقمي " أي تمثيل رقمي يعكس الأشياء والعمليات والأنظمة المادية "، الحوسبة عند الحافة " أي انتقال المعالجة الرقمية للبيانات إلى مصدرها نفسه ".

وخلال السنوات الخمس عشرة الأخيرة، لوحظ انخفاض متوسط استعمال مصطلح الترقية بينما ازداد استعمال مصطلح الرقمنة، ثم تصاعد توظيف مصطلح التحول الرقمي في الأعوام الأخيرة ويمكن تعريف الرقمنة بأنها تمثيل البيانات التناظرية (الموجودة في المستندات، والرسومات، والميكروفيلم، والصور الفوتوغرافية، والإشارات الإلكترونية والصوتية، والسجلات الصحية، والمواقع، وبطاقات الهوية، والبيانات الحكومية والبنكية (أبوبرسلطان، 2019)).

2.2- أهمية وأهداف الرقمنة في المؤسسات العمومية

أولاً: أهمية الرقمنة في المؤسسات العمومية:

اهتمت معظم المؤسسات في الفترة الأخيرة بالرقمنة، وتم إقرار العديد من النصوص التشريعية لضرورة اعتمادها في الجماعات المحلية نظراً لأهميتها على غرار سهولة وسرعة تقديم الخدمات وضمان دقة المعلومات ويمكن تحديد أهمية الرقمنة كالاتي:



1. حماية الوثائق الأصلية: حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة للحفاظ على مصادر المعلومات، أو الوثائق التي تكون حالتها المادية هشّة وبالتالي لا تسمح للمستخدمين بالإطلاع عليها، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني وفي متناول المستخدمين، مثل تحويل أرشيف الحالة المدنية على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية من شكله الورقي إلى رقمي.
2. الآنية والسرعة: تمثل الرقمنة مجالا للتشارك في الملفات الإدارية باستخدام المصدر وهذا ما يتيح فرص الآنية والسرعة في الحصول على المعلومات.
3. أتاحت للمواطن إمكانية متابعة الملفات الإدارية: تمكّن الرقمنة المواطن من متابعة ملفه الإداري وكل المستجدات، كما أتاحت إمكانية تصحيح الأخطاء.
وتكمن أهمية الرقمنة فيما يلي:
 - إزالة الفجوة بين الإدارة والعمالين.
 - إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يضمن صناعة القرار بشكل استشاري.
 - اعتماد المؤسسات على الخدمات الإلكترونية يتيح فرصة استخدام أساليب عمل جديدة والإبعاد عن التعقيد في إنجاز العمل الإداري (العريبيوعمامة، 2014، صفحة 49).
 - تساهم في تبسيط الحياة الإدارية، وتمكّن المواطن من الاتصال الدائم بالمرافق العمومية، وهي تشكل أحسن الأدوات لتعزيز مبادئ الإدارة، وتطبيق مناهجها.
 - التقليل من الوثائق ومتطلبات الحصول على الخدمة العمومية، حيث أن كثرة الوثائق الإدارية تعيق العملية التطويرية للإجراءات الحصول على الخدمة العمومية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن وبأقل تكاليف (حمادمختار، 2010، صفحة 60).
 - تساهم الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات العمومية والتقليل من مظاهر البيروقراطية.
 - سرعة إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العمومية وخدمة مصالح المواطنين بطريقة إلكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح وتعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.



إن استخدام الرقمنة أضحت عنصراً أساسياً في منظومة التحديث الإداري، خاصة ما تعلق بالجماعات المحلية، ذلك لأن الإدارة العمومية بكل مكوناتها وهيكلها التنظيمي أصبحت مطالبة بمواكبة التحول الرقمي الذي يتناسب مع الإمكانيات وأساليب العمل في الوقت الحالي، وقد ظهر ذلك من خلال المشاريع الطموحة في مجال بناء وعصرنة الإدارة والإجراءات التي من خلالها يتم جعل الجماعات المحلية أكثر تفتحاً وتستوفي على الآليات اللازمة من أجل الاستجابة لحاجيات المجتمع، وتقدم أفضل خدمة عمومية، ذات جودة عالية وقريبة من المواطن وبأقل تكلفة.

استناداً لما يعرفه خبراء الإدارة عن الخدمة العمومية بأنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية المواطنين والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة بهدف رفع مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات للمواطنين، وهذا ما تطلب أولوية إعادة دمج الرقمنة في التعاملات الإدارية.

ومع بروز مفهوم الرقمنة كآلية مهمة في تقديم الخدمة العمومية دعت الضرورة لدراسة دورها وما ينتج عنها من تطوير للمهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وعليه يمكن تحديد دور الرقمنة فيما يلي:

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين (Citizen oriented): وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهنية لاستخدام التكنولوجيات الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات بشكل سليم.

2. التركيز على النتائج (Results oriented): أي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وأن تحقق الفوائد للجمهور والتي تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

3. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أن تمنح الخدمات وتتاح لكل المواطنين دون تمييز.

4. تخفيف التكاليف: يعني أن الرقمنة تمكن من تخفيض التكاليف.



5. **التغيير المستمر:** وهو مبدأ أساسي في الرقمنة الإدارية، وهو السعي الدائم لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء لكسب رضا المواطنين، بالإضافة إلى تقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر الوثائق الإدارية بشكل رقمي أدى ذلك إلى تقلص الأعمال الورقية والانتقال للرقمنة.

ثانيا: أهداف عملية الرقمنة في المؤسسات العمومية الجزائرية: تسعى الجزائر ل :

- تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل الحصول على الخدمات بطرق سريعة وأكثر أمانا.
- سهولة الوصول إلى الإدارة وإطلاع المواطن على المستجدات، وإمكانية مشاركتها بين عدد كبير من الجمهور في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في أعداد المستفيدين من الخدمات الرقمية التي تتم ضمن شبكة رقمية مجهزة، مع تسخير كفاءات بشرية قادرة على التعامل مع التكنولوجيات الحديثة.
- تبسيط الإجراءات وتقليل تكلفتها وإعطاء خدمة تتسم بالجودة.
- اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر المواطن للتنقل إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاته مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات، الاستفادة من الخدمات عن بعد.
- اعتماد الدقة والموضوعية في العمليات الإدارية المنجزة.
- تسهيل الاتصال والتفاعل بين دوائر المؤسسات العمومية المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الإنترنت مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة، والرقمنة تجعل الإدارة تعمل كنظام بالتنسيق مع متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية، المتطلبات التشريعية وغيرها.

إن كل ثورة تكنولوجية تجلب معها مكاسب في الإنتاجية، وثبت أن الثورة الرقمية مثيرة للاهتمام بشكل خاص لتحقيق حلم طال انتظاره من جانب جميع السياسيين ومستخدمي الإدارات العامة، من خلال الوصول السريع والسهل إلى الخدمات المقدمة للمواطن، بتكلفة منخفضة، وبما أن اختراع الأبجدية سمح بإنشاء الإدارة، فإن اللغة الثنائية تجعل من الممكن تقديم خدمة أفضل للمستخدمين وبأقل تكلفة كمكافأة، ولا يجب على المواطن فقط أن يوافق، ما لم يكن ضرورياً على الجهد ونفقات السفر



للحصول على مستندات إدارية، بالإضافة إلى ذلك يؤدي الاتصال المباشر بين المستخدمين والمسؤولين إلى تقليل فرص الانزلاق تحت الطاولة من خلال التعاملات الرقمية بالشكل الواضح.

أي تغيير في الإدارة العامة يصبح أكثر وضوحاً، ويؤدّد بشكل طبيعي خدمات مميزة، والتي تجعل المنتقدين يساهمون في تحسين مستواها لذا ينبغي توقع ثورة ضد المسؤولين الفاسدين أولاً عن طريق فقدان مصادر رزقهم الموازية، وجعل العمل الاتصالي داخل المؤسسات العمومية أكثر مصداقية، لكسب ثقة المواطن وتسهيل حصولهم على الخدمة، والقضاء على التعامل الورقي الذي سبب تأخيراً في الحصول على الخدمات من جهة وعدم التمكن من السلبات الموجودة في المرفق العام من جهة أخرى.

هذا يستدعي ملاحظتين: الأولى تتعلق بالتحويل الثقافي لعملية سحب الوثائق المختلفة من عصر ما قبل الرقمي إلى العصر الرقمي ومن ثم فهي ترقية لجميع المسؤولين الذين يتعين الاضطلاع بها، وليس كل شخص مخول للقيام بذلك، وهذا يضيف إلى الملاحظة الثانية، تقييم مدى ملائمة خيارين محتملين، أي عملية جديدة للتقاعد الطوعي، بحيث ركزت فقط على أقل الموظفين المؤهلين لنجاحهم في اجتياز اختبارات التحكم الرقمي، ونقل الموارد البشرية المتاحة إلى الإدارة العامة.

◀ إن تخصيص بعض الموارد التي تم توفيرها، من خلال الرقمنة، للخدمات العامة التي ستظل تتطلب اتصالاً مباشراً مع المواطنين، مثل الشرطة والرعاية الصحية، هو ميزة أخرى يمكن جنيهاً من تعميم الحكومة الذكية التي تتعامل رقمياً وتقدم خدمات عن بعد.

◀ في مجال التكنولوجيا ذات العلاقة بالبيانات والمعلومات الإدارية والمؤسسية فقد تم التحول من الطرق التقليدية التي يغلب عليها الطابع الورقي إلى الطرق التناظرية الإلكترونية والتي بعضها لا يزال معمولاً به، ثم حلت طرق التكنولوجيا الرقمية أو ما يطلق عليه التحول الرقمي أو الرقمنة، والتي هي عمليات تحويل المعلومات والبيانات إلى شكل رقمي.

◀ تستطيع الأجهزة ذات التكنولوجيا الرقمية من حواسيب وآلات المسح الضوئي معالجة الوثائق والتعامل معها آلياً أثناء طلب المعلومات.



تأثير غياب الأطر القانونية المتضمنة آليات تبني التحولات التكنولوجية على تحسين المرفق العمومي في الجزائر

◀ بالرقمنة يتم إدخال النصوص والصور إلى وحدات إدخال رقمية مرتبطة بالحواسيب من المساحات الضوئية، ومن ثم معالجتها وتخزينها وإخراجها رقميا كمعلومات، حيث تتيح الرقمنة سهولة حفظ وتداول المعلومات والمشاركة في كل المحتوى الذي تمت معالجته رقميا في كل وقت وفي أي مكان (أحمدالمهدبمجدوب).

- ✓ زيادة الشفافية وتحسين أداء وجودة العمل الإداري اللامركزي للجماعات المحلية وتبسيط الإجراءات الإدارية.
- ✓ توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها لجميع فئات المجتمع.
- ✓ الاستفادة من فرص استعمال التكنولوجيات الحديثة في تسريع وتيرة الأداء الإداري والتقليل من البيروقراطية.
- ✓ زيادة تدفق المعلومات والبيانات وسرعة تحديثها والتقليل من المعاملات الورقية واستبدال الأرشيف الورقي والقدرة على استيعابه.
- ✓ تسهيل الاتصال بين المصالح الإدارية والإدارة في حد ذاتها وبينها وبين الإدارة المركزية بما يتيح توحيد البيانات والمعلومات الخاصة بالمواطنين في كل مكان تتواجد فيه المصالح الإدارية اللامركزية للجماعات المحلية (سميةواعر، 2010، صفحة 68).
- ✓ المساهمة في اتخاذ القرارات بسرعة ومعالجة المشاكل وتذليل الصعوبات وتخفيض وقت إنجاز المعاملات وتكلفتها.
- ✓ تمكين المواطن من الحصول على معلومات وجودة الخدمات المحلية بما يؤدي إلى إشباع حاجات المواطنين وزيادة الثقة في الإدارة (العربيوعمامة، 2014، الصفحات 40-41).

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهنية.

2. ترشيد الخدمة العمومية:

عملية ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال، بما فيها تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، تسمح بمتابعة كافة طلبات المواطن، حيث لا يضطر المواطن للانتقال إلى الإدارة لمتابعة معاملاته، حيث أنه باعتماد الرقمنة أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب.

3. الدقة والسرعة والاستجابة واحترام المواعيد:



تساهم الرقمنة في تحقيق الدقة أثناء تقديم الخدمات العمومية من خلال الإنجاز وفق مقاييس مضبوطة خلال أنظمة المعالجة المعلوماتية، والتقليل من الأخطاء الإدارية، ومنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد من خلال استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة.

4. تقليص تكاليف الخدمة:

ويمكن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال دون الانتقال واعتماد النوافذ والشبكات الإلكترونية (مجيدشعباني، 2014، صفحة 18).

5. 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، فلا مجال لإخفاء المعاملات.

6. تقريب الإدارة من المواطن:

تساهم الرقمنة في تقريب الإدارة من المواطن وتوفير الخدمة العمومية وتحقيق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتقديم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر.

7. السرعة في إنجاز المهام:

تساهم التقنيات الحديثة في تسريع إنجاز المهام ومحدودية نسبة الأخطاء في الأداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تتميز الأنشطة الإلكترونية وزيادة اختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، والقضاء على التعقيد الإداري والبيروقراطية لتقديم أحسن الخدمات للمواطن من جهة وتطوير مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وتحقيق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة.

تم اقتراح عدة لوائح تنظيمية بإنشاء آليات وهيكل تعنى بإصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، كاستحداث وزارة منتدبة لدى الوزارة الأولى مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية سنة 2013، والتي تعبر عن نية السلطات العمومية في التوجه نحو عصنة



تأثير غياب الأطر القانونية المتضمنة آليات تبني التحولات التكنولوجية على تحسين المرفق العمومي في الجزائر

المرفق العمومية والرفع من جودة خدماتها، قبل التراجع عنها في شهر ماي 2014 بحيث ألغيت هذه الوزارة التي لم يمر على استحداثها أكثر من ستة أشهر، وفي إطار هذه الإصلاحات فقد كانت هناك مبادرة من الحكومة لإنشاء مرصد وطني للخدمة العمومية، كما تعزز هذا الإصلاح بصدور تعليمتين للوزير الأول متعلقتين بإصلاح الخدمة العمومية وهي التعليم رقم 298 المؤرخة في 22 سبتمبر 2013، وكذلك التعليم رقم 321 المؤرخة بتاريخ 20 نوفمبر 2013 والتي حددت المحاور التي سيشملها تحسين الخدمة العمومية.

ولكن قبل هذا فقد تمت معالجة موضوع الخدمة العمومية بموجب المرسوم رقم 131/88 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن باهتمام بالغ وتحديدًا بمقتضى القسم الرابع المعنون بـ التحسين الدائم لنوعية الخدمة العمومية، إن الهدف من دراسة هذا الموضوع هو معرفة واقع الخدمة العمومية في المؤسسات الجزائرية وذلك من خلال معرفة الوضعية التي وصل إليها المرفق العام ومحاولة تشخيص النقائص و الاختلالات التي تعاني منها الإدارة، كما تهدف إلى التطرق لأهم الآليات التي تسمح بتحديث طرق تسيير المرفق العام والتدابير التي اتخذتها في هذه الإصلاحات من أجل تحسين الخدمة العمومية وإعادة الثقة بين المواطن والإدارة.

3. إستراتيجيات الرقمنة في الإدارة العمومية

يجب على المؤسسات العمومية تبني الآليات الإستراتيجية للرقمنة قصد تحسين الخدمات المقدمة للمواطن.

1- البنية التحتية الرقمية:

يعد استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال إحدى المتطلبات المهمة لتبني إستراتيجية (رفيقرسلي، 2011، صفحة 128) رقمية لدعم سياسة وطنية تهتم بالتطور الرقمي، والجزائر على غرار عديد الدول سارعت في تبني الرقمنة قصد تمكين الجماعات المحلية من الارتقاء بكفاءة الموارد البشرية وتنفيذ الخطط والسياسات بفعالية، لذلك انطلقت الجزائر في تنفيذ السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تقوم على تطوير البنية القاعدية للاتصالات من خلال:

- إيجاد بنية قاعدية قوية وواسعة ومتكاملة.
- الاستثمار في العنصر البشري وتطوير الكفاءات.
- تجاوز التحدي المفروض في ظل المتغيرات والمستجدات الرقمية.



● اعتماد رؤية إستراتيجية لتطوير الإدارات العمومية:

إن وجود رؤية إستراتيجية لتطوير المؤسسات العمومية، تتجاوز تلك المقاربة الضيقة التي أفرزتها الإصلاحات الإدارية الجزائرية في الآونة الأخيرة، لأن تلك المبادرة لها أهمية في توفير خدمة عمومية ذات فعالية وجودة تتماشى مع تطلعات المواطن. بداية من استحداث أجهزة رقمية لإتاحة التبادل المعلوماتي داخل الجماعات المحلية وتحقيق التناغم بين الأنظمة المعلوماتية التابعة لمختلف الأجهزة الإدارية، ليصبح مشروع الرقمنة وسيلة لخدمة المواطنين وتحسين العلاقة بينهم وبين الإدارة.

● إستراتيجية الأمن المعلوماتي في الإدارة العمومية: والتي تعد من الرهانات المهمة لتبني أطر قانونية للاندماج الرقمي ضمن المرفق العام، وتحصر الإستراتيجية للمحافظة على المعلومات في كل المؤسسات، لأن عملية إدخال الرقمنة في الإدارة العمومية تعد إحدى الآليات المهمة التي ستمكن من تحسين وإرساء علاقات متميزة ما بين الإدارة والمواطن مع ضمان الأمن المعلوماتي والأنظمة الرقمية من عمليات القرصنة، والتعامل الإلكتروني يضمن الشفافية الإدارية ويمهد الطريق لدمقرطة الإدارة، فمن حق المواطن الإطلاع على الوثائق وبذلك يتم إصلاح الإدارة وتنميتها وتطويرها وتأهيلها بهدف تحسين جودة الخدمات الإدارية، كما أن الرقمنة تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على نمو وتطور المعلومات في المجتمعات، فهي بالإضافة للعنصر البشري تشكل إحدى العوامل التي يتم بها تقييم مدى تقدم الإدارة العمومية، الأمر الذي يفرض تطوير الأنظمة المعلوماتية بشكل تدريجي لتوفير المعلومات اللازمة لتسهيل مسار اتخاذ القرارات الإدارية، في إطار مبادئ الحكامة الإلكترونية، وأضحت تساهم في تحسين العمل الإداري، فعندما تؤسس الجماعات المحلية نظم رقمية متينة وفعالة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية سواء للأفراد أو المنظمات، فإن ذلك سيؤدي في النهاية لخلق مناخ إيجابي يميّن تلك الجهات من إجراء المعاملات إلكترونياً فيما بينها وبين المواطنين بغرض تقليص النفقات وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المرفق العام (فهد مباركاك الهجري، 2014، صفحة 39).

● إستراتيجية الرفع من كفاءة الجهاز الإداري:

يعتبر الدفع بعجلة التنمية الإدارية الهاجس الرئيسي لمختلف الفاعلين الإداريين، لما لها من دور في تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن والقضاء على البيروقراطية، يتطلب الرفع من كفاءة الجهاز الإداري، ودفع الجماعات المحلية



تأثير غياب الأطر القانونية المتضمنة آليات تبني التحولات التكنولوجية على تحسين المرفق العمومي في الجزائر

إلى استعمال تقنيات حديثة للرفي بعملية التسيير الإداري وتلبية احتياجات المواطنين، وتحسين خبرات الموظفين أثناء التعامل مع طلبات الخدمة وخلق بيئة مميزة للعمل الإداري يستطيع من خلاله الموظف اكتساب المهارات والكفاءات المطلوبة في استخدام التكنولوجيات الحديثة للإدارات العمومية وتحسين الآليات التواصلية مع المواطنين (موسعبدالناصر، 2011، صفحة 87).

• إستراتيجية تفعيل القنوات الاتصالية بين الإدارة والمواطن:

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر يهدف في المقام الأول إلى إحداث التغيير الإيجابي في النسق الإداري، من خلال تحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى العمل الإداري، سواء قصد إرضاء المواطنين من خلال التعرف على احتياجات المتعاملين مع الإدارة الأساسية، وإشراك العاملين في تخطيط وتطوير الخدمات المقدمة لهم، ووضع نظام لقياس درجة رضا المتعاملين كجزء أساسي يتيح للمتعاملين مع الإدارة الحصول على الخدمات دون مساعدة من أي موظف، وإيجاد قنوات اتصالية متعددة للسماح للمواطن بالولوج للنظام الرقمي في كل وقت وفي أي مكان، كذلك وجود إجراءات لتلقي الانشغالات ومعالجتها (مرادجفري).

• أهم آليات تنظيم المرفق العمومي:

تسعى المؤسسات العمومية لتنظيم المرفق العام باعتماد عدة وسائل تتماشى مع التطور العلمي والتكنولوجي، مع الأخذ بعين الاعتبار تغيير ظروف التجاوب مع التقنيات الحديثة ما يسمح بسهولة حصول الفرد على الخدمات بسهولة وكفاءة، لأن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرفق العام وتدعيمه بالرقمنة وتأهيل الموظفين وذلك بمواكبة التطورات والمستجدات والتغيرات.

• إستراتيجية توفير المشاركة الإلكترونية:

من أهم أهداف الجماعات المحلية هي توفير المشاركة الإلكترونية الفعّالة للمواطن بهدف التخلي عن المنهج التقليدي باستعمال المعلوماتية في الإدارات العمومية من خلال الإجراءات التالية:

- التطبيقات التي تتيح للمواطن أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني أن يبدي ملاحظاته وتعليقاته حول مستوى الخدمات المقدمة.

- نظام المتابعة لشكاوي المواطنين عن مستوى تقديم الخدمات العمومية.



- استطلاع الرأي على البوابة لجمع آراء المواطنين واتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين.

- اعتماد البريد الإلكتروني للتواصل المباشر ومراكز الاتصال بالمواطنين.

إن ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية يتحقق بتقوية الاتصال بين الإدارة

والمواطن، عن طريق الاهتمام بميوله ورغبات المواطنين وإرضاء حاجياتهم من خلال الإصغاء إليهم، وأخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار.

- عصنة الإدارة ومحاربة أشكال البيروقراطية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين على المستوى المحلي والمركزي من حيث النوعية

وآجال، وذلك باستعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ومواصلة تكوين الموارد البشرية العاملة بالإدارة الجزائرية.

بالإضافة إلى اعتماد إستراتيجية إعلامية وتحسيسية لفائدة المواطنين لتعريفهم بنظام الرقمنة ونوعية وجودة الخدمات التي ستقدم

إليهم، والتقليل من حجم الملفات الإدارية بداية من صدور المرسوم التنفيذي في جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطنين من تقديم

وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية قصد التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية، و ألزم هذا

المرسوم الولايات والدوائر والبلديات والوزارات والإدارات العمومية التابعة لها بعدم الاشتراط مستقبلا على المواطنين تقديم وثائق

الحالة المدنية، مثل مستخرجات عقود الميلاد والوفاة وذلك بعد ربطها مباشرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية التابع لوزارة

الداخلية والجماعات المحلية.

ويؤكد هذا المسعى جهود عصنة الإدارة وتسهيل الخدمات أمام المواطنين والمساهمة كذلك في تجسيدها على أرض

الواقع وتقريب الإدارة من المواطن، وبناء العلاقة بينهما أساسها الثقة والمشاركة البناءة بما يضمن التفاعل المطلوب مع الخدمات

الرقمية.

● إستراتيجية الرقمنة من أجل تخفيف الإجراءات الإدارية:

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن المحاور التي باشرت فيها الدولة الجزائرية بشكل

ملموس وفق قرارات وبرقيات، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت السلطات العمومية مجموعة من التدابير من

شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن، ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقريب الإدارة من المواطن، لذلك تم تبني عدة آليات

لتطوير الإدارة وتكثيفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية تم مسيرتها بداية من رقمنة سجلات الحالة المدنية، وتغيير العلاقة



تأثير غياب الأطر القانونية المتضمنة آليات تبني التحولات التكنولوجية على تحسين المرفق العمومي في الجزائر

بين الجماعات المحلية والمواطن والحد من أزمة الثقة بينهما، من خلال تخفيف الإجراءات وانسجامها ومتابعة الطعون وشكاوي المواطنين.

• إستراتيجية تبني التكنولوجيات الرقمية:

تهدف برامج الحكومة إلى تبني مخطط وطني لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من احتياجات المواطن بصورة ناجعة وفعالة ذات جودة وشفافية، من خلال برنامج طموح للحكومة الالكترونية وتبسيط الخدمة العمومية الرقمية، من خلال الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة وتقديم كل الخدمات بشكل إلكتروني وضمان توفير خدمات ذات جودة عالية وبيئة مناسبة لتطوير وسائل تقديم الخدمات العمومية وتقديم خدمات جديدة، لأن الجماعات المحلية تعمل على تعزيز الكفاءة والفعالية في توزيع الخدمات الحكومية عن طريق رفع جودة خدماتها وتحسين الطرق الاتصالية التي من خلالها يتم تحسين احتياجات المستفيدين وابتكار أساليب جديدة للعلاقات البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين مع الهيئات العمومية، من خلال تبني الرقمنة التي تؤثر تأثيرا إيجابيا في المجتمع من خلال ترقية وتنمية المهارات، وخلق نظام متطور لتبسيط إجراءات العمل ورفع مستوى الكفاءات البشرية وإطلاق الطاقات وخلق وتكوين طاقات متجددة (من خلال التدريب والتأهيل والإعداد (جريدة المساء، 2016، صفحة 03).

من خلال تبني هذه الإستراتيجية يتم تحقيق المرونة الإدارية والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات، ومن التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي، وما يساهم من تكسير الحواجز والعوائق أمام المواطنين وتقريبهم أكثر من الإدارة العمومية، وتسهيل عملية تحقيق رغباتهم وتطلعاتهم المختلفة.

لا يمكن الحديث عن تبني هذه الإستراتيجية دون الأخذ بعين الاعتبار مساهمة الجانب التقني والتكنولوجي وحسن التعامل مع المستجدات، ولا يمكن للإدارة الحديثة أن تستغني عنها في كافة عملياتها الإدارية بداية باتخاذ القرار ونهاية بالاتصالات وبأشكالها المختلفة، وقد ظهرت العلاقة بين الإدارة والنظم بشكل واضح من تطوير مظهر المعلومات الإدارية التي أظهرت علاقة قوية ما بين الإدارة والرقمنة.

4. غياب الأطر القانونية لتبني الرقمنة وتأثيرها على مستوى الخدمة العمومية :



عرفت العلاقة بين الإدارة و المواطن اهتماما متباينا من طرف السلطات العمومية سواء على مستوى الإطار القانوني أو المؤسساتي، فبالرجوع إلى الأسس الدستورية لهذه العلاقة يلاحظ غياب ضمانات دستورية حقيقية تكفل لها مكانة مرموقة لهذه العلاقة حيث اقتصر على بعض المبادئ التي اتفقت عليها كل الدساتير كعدم التعسف في استعمال السلطة ، إلى جانب مبدأ عدم تمييز الإدارة الذي كرسه دستور 1996 ، بالمقابل يلاحظ غياب كلي لنصوص تشريعية منظمة لها، ليبقى أهم نص منظم للعلاقة بين الإدارة و المواطن هو المرسوم 131/88 المؤرخ في 04 جويلية 1988 و الذي يعد الإطار المرجعي لها إلى جانب بعض التعليمات كالتعليمة الرئاسية رقم 10 المتعلقة بالتدابير الواجب اتخاذها لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن. أما فيما يخص الإطار المؤسساتي فيلاحظ تذبذب في تنظيم الهيئات المشرفة على ترقية هذه العلاقة فتارة يتم الاعتماد على هيئات تابعة لدوائر وزارية مثل مديرية العامة للإصلاح الإداري و تارة أخرى يتم الاعتماد على هيئات متخصصة لكن سرعان ما تم التخلي عنها كما حدث لوسيط الجمهورية، و كذا الوزارة المنتدبة لإصلاح الخدمة العمومية (ضريفينادية، 2019، صفحة 01).

عند الربط بين الجانب القانوني وآليات التحول الرقمي نجد أن المشرع الجزائري لم يهتم بأبعاد التحول الرقمي ضمن مناشير قانونية بشكل كافي، وما يعكس ذلك تأخر الجزائر في اعتماد التجارة الإلكترونية، وكذلك عدم وجود نظام رقمي آمن، هذا التخوف من الاندماج الرقمي سبب رداءة في مستوى الخدمات العمومية، حيث توجد ثلاث مراحل لمسار تطور التشريع الجزائري في تنظيم المعاملات الالكترونية وهي مرحلة تنظيم المعلومات قبل صدور قانون 2005 تليها مرحلة ما بعد صدور التشريع والثالثة بصدور قانون 2018.

فالمرحلة الأولى يطبعها ملامح صدور المرسوم التنفيذي 98-257 المتعلق بكيفيات وشروط إقامة خدمات الانترنت واستغلاله (مرسوم معدل لاحقا) وقانون النقد والقرض رقم 03-11 المعدل والمتمم (المادة 69) وبعد سنة 2005 تم تعديل القانون التجاري في نفس السنة بموجب قانون 05-02 لتنظيم الشيك الالكتروني، ثم تعديل القانون المدني بموجب قانون 05-10 لتنظيم قواعد الإثبات الالكتروني وصدور المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المتعلق باستغلال أنواع الشبكات لمختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية وأخيرا صدور القانون 15-04 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق



تأثير غياب الأطر القانونية المتضمنة آليات تبني التحولات التكنولوجية على تحسين المرفق العمومي في الجزائر

الإلكترونيين. وفي 2018، تم وضع قانون خاص بالتجارة الإلكترونية بالقانون 18-05، كما صدر قانون 18-07 المتعلق لحماية الأشخاص الطبيعيين في معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي وغيرها من النصوص ذات الصلة. التحكيم الإلكتروني كآلية لتسوية المنازعات في سوق تحكمها الرقمنة لأن إبرام صفقات عبر شبكة الانترنت فرضت على أصحابها تسوية النزاعات المحتملة عن طريق التحكيم التجاري الدولي الإلكتروني لأن اللجوء إلى المحاكم التقليدية، لا يتناسب مع طبيعة هذه المنازعات التي تنشأ نتيجة استخدام الانترنت في المعاملات سواء كانت مدنية أو تجارية مع ضرورة البحث في مدى نجاعة هذا النظام في حل المنازعات الإلكترونية.

مثل وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة "عباد محمد" رئيس مكتب إعداد النصوص التشريعية والتنظيمية تناول قانون التجارة الإلكترونية في سياق تعزيز الاقتصاد الرقمي ميرزا أن الإطار التشريعي مسّ نقاطا قانونية منها ما يتعلق بالركائز الأساسية لبناء اقتصاد رقمي وطني سليم والتي تتمثل في العقد الإلكتروني، حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي الدفع الإلكتروني والتصديق الإلكتروني، حماية أنظمة الإعلام والإشهار الإلكتروني .

انطلاقا من خلفية تاريخية واجتماعية أن التطبيق يصطدم بممارسات تعيق انتشار الرقمنة، ذلك أن السبب مّده لدرجة ثقافة الزبون وعدم الثقة في الممارسات التجارية والمعاملات الإلكترونية علاوة على عدم الضمان من جانب الجهة التي تسوّق الخدمة التي بدورها ما تعكس ضعفا ورداءة خاصة في مرحلة ما بعد البيع، ووجود بطء من جانب القضاء في معالجة سريعة ومنصفة للحقوق والتبعات الناشئة عن نزاعات في سوق مرقمنة (سعيدبنياد، 2019).

5-خاتمة:

كحوصلة للمقال يتبين أن غياب الأطر القانونية الناظمة للتعامل الرقمي في القطاع العمومي هو من العراقيل التي أدت لتأخر الجزائر بأشواط كبيرة في سبيل تحسين الخدمة العمومية والارتقاء بنوعية الخدمات، رغم وجود عدة مناشير تدعو لتبني الرقمنة إلا أن الرهان الحقيقي يكمن في غياب نظام آمن للمعلومات وهذا ما جعل الجزائر تتأخر في تخصيص مواد قانونية تعنى بالتحول الرقمي للارتقاء بالمرفق العمومي وتحسين مستوى الخدمات العمومية .

6- أهم النتائج والاقتراحات:

-ضعف تدفق شبكة الانترنت من العوامل التي تعرقل عملية الرقمنة في المؤسسات العمومية .



- عصرنة الإدارة أو رقمنتها هي عملية التكيف مع التحولات من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات.

- قلة الموارد المالية المخصصة، وتركيز جهود التنمية في المناطق المحلية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين، بالإضافة إلى نقص الإمكانيات وانتشار المشاكل المتعلقة بالفقر والبطالة وانخفاض مستوى المعيشة، سيحول دون الاندماج في مجتمع المعلومات.

- ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، وارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة وارتفاع تكلفة الاتصالات، وكذا صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات سيحول دون نجاح مخطط الحكومة الرامي إلى عصرنة إدارتها.

لذلك يمكن تقديم الاقتراحات التالية :

- تخصيص إطار قانوني مناسب لحماية الخصوصية والأمن المعلوماتي، واقتراح قوانين ناظمة لتبني الرقمنة كمشروع واعد يساهم في تحسين الخدمة العمومية.

- محاربة الأمية الرقمية في المجتمع، وتمكين الفرد من استخدام التكنولوجيا .

- تطوير تدفق شبكة الإنترنت لتجسيد مخطط الرقمنة في الجزائر، وتخصيص أغلفة مالية كافية لتجسيد المشروع الرقمي.

7- المراجع:

- نبيل المالك عكنوش ، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية، تصميمها وإنشائها، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص ص 149-150.

- عبد المالك بن السبتي، إبتسام سعدي: <http://www.journal.cybrarians.org>

- زهير حافظي، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم

المكتبات، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص 67

- عبود نجم، 2004، ص 126

- أبو بكر سلطان، رقمنة العالم، مجلة القافلة الثقافية، سبتمبر - أكتوبر 2019: <https://qafilah.com>



- دخيل مسفرة: <http://www.webreview.dz>
- العربي بوعمامة، حليلة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية- رهانات ترشيد الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد09، ديسمبر2014 ، 2014، ص49
- حماد مختار، 2010، ص60
- بلقاسم حوام: إنطلاق مشروع " المواطن الإلكتروني " في الجزائر، الشروق أون لاين:
<http://www.echoroukonline.com/ara/articles/183920>
- أحمد المهدي المجدوب: www.libya-al-mostakbal.org/95/11110/.html
- سمية واعر، 2010، ص08.
- العربي بوعمامة، حليلة رقاد، 2014، ص ص40-41.
- مجيد شعباني، منوبة مزوار، الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة، مداخلة في الملتقى الدولي حول آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، جامعة البلدة، 20 و 21 أكتوبر 2014، ص18.
- التعليم رقم 298 المؤرخة في 22 سبتمبر 2013 ، وكذلك التعليم رقم 321 المؤرخة بتاريخ 20 نوفمبر 2013، المتعلقين بإصلاح الخدمة العمومية.
- المرسوم رقم 131/88 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن
- رفيق مرسللي،، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق- دراسة حالة الجزائر 2001-2011، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2011، ص128
- فهد مبارك الهاجري، العقود الإدارية عبر الانترنت، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص39
- موسى عبد الناصر، 2011، ص87
- مراد جفري: <https://9anonak.blogspot.com>
- برنامج ميكروسوفت الدولي لتنمية المهارات البشرية: www.mptic.dz



- المرسوم التنفيذي رقم 15/204 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفر ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية المؤرخ في 11 شوال 1436 هـ الموافق لـ 27 جويلية 2015، ج ر، ع 41 المؤرخة في 13 شوال 1436 هـ الموافق لـ 29 جويلية 2015.

- المرسوم التنفيذي رقم 15/204 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفر ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية المؤرخ في 11 شوال 1436 هـ الموافق لـ 27 جويلية 2015، ج ر، ع 41 المؤرخة في 13 شوال 1436 هـ الموافق لـ 29 جويلية 2015

- جريدة المساء، 2016، ص 03

- تقريب الإدارة من المواطن [www : aps.com](http://www.aps.com)

- ضريفي نادية ، حاج حاب الله أمال ، الآلية القانونية والمؤسسية لترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر ، مجلة الإجتهد القضائي ، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 12- العدد 01 مارس 2019، ص 1.

- سعيد بن عياد، جريدة الشعب ، البنية التشريعية للرقمنة الاقتصادية، السبت 26 أكتوبر 2019-
<http://ech-2019.chaab.com/ar>