



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة
معهد الحقوق



الرقم التسلسلي:

الرمز:

قسم : الحقوق

شعبة: الحقوق

التخصص: قانون الإداري

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة
العمومية في التشريع الجزائري

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

إشراف الأستاذ:

د. زعيتر سمية

إعداد الطالبتين:

- لكل أمينة

- درموشي أحلام

السنة الجامعية: 2025/2024



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة
معهد الحقوق



الرقم التسلسلي:

الرمز:

قسم : الحقوق

الشعبة: الحقوق

التخصص: قانون إداري

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية في التشريع الجزائري

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

إشراف الأستاذة:

د. زعيتر سمية

إعداد الطالبتين:

- نحل آمنة

- درموشي أحلام

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الإنتماء	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر ب	المركز الجامعي - ميلة	د. بغدادي إيمان
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر ب	المركز الجامعي - ميلة	د. زعيتر سمية
عضوا مناقشا	أستاذ مساعد ب	المركز الجامعي - ميلة	د. سلامي سمية

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، الحمد لله الذي يسر لنا طريق العلم ووفقنا إلى إنجاز هذا العمل.

نتوجه بجزيل الشكر والإمتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل في تزييل ما واجهناه من صعوبات.

ونتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير وبالأخص للأستاذة الفاضلة " زعيتر سمية" بما أوتته بكل سعة وصدق رجب، وامت للامة نبراسا يضيء الدروب للسانين راجية رضا رب العالمين، وندعو الرحمان أن يقبل ما بذلتيه من جهد، ويجازيك به سرورا في جنان الخلد.

ونشكر كل زملاء الدرب الذين رافقونا في مشوارنا الدراسي، نتمنى لهم كل الخير والنجاح.

كما نتوجه بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة، الأستاذتين الفاضلتين "بغدادوي إيمان"، و"سلامي سمية"، لقبولهما أن تكونا جزءا لإثراء هذا العمل.

الإهداء

{وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين}

الحمد لله عند البدء وعند الختام

إلى المعلم الأول الذي أثار بضيئه هدايه بصائرنا وأخرجنا من ظلمات الجهل إلى نور العلم وأرشدنا لطريق العلم وبشر السائرين على هذا الطريق بالجنة فقال {ومن سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريق إلى الجنة}، سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام.

"من قال أنا لها نالها"

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفًا بالتسهيلات لكنني فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه.

"الروح من فرط السعادة توهجت"

لحظة لطالما انتظرتها وحلمت بها وزرعت أفكارها ورودا لها وصلت، أثبت فرحتي في حكاية اكتملت فصولها:

وفي اللحظة الأكثر فخرا اهدي عملي هذا إلى من رباني، كافح من أجلي، إلى المصباح الذي أنار دربي ولمن أحمل اسمه بكل افتخار، طاب بك العمر يا سيد الرجال وطبت لي عمرا أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطفها...والذي العزيز حفظه الله.

إلى ملاكي في الحياة ومعنى الحب وقره عيني وأعز ما أملك، إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، إلى غاليتي وجنة قلبي التي رافقتني وأرشدتني في كل مشاوير حياتي...أمي الغالية حفظها الله.

إلى إخوتي سندي في الحياة أدامكم الله ضلعا ثابتا لي.

وإلى أستاذتنا الفاضلة التي قدمت لنا يد العون وكانت معنا في كل خطوة شكر الله سعيك وجهدك وبارك الله فيك وأسعدك أينما حطت بك الرحال.

"الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات"

ما انتهى درب ولا ختم جهد ولا تم سعي إلا بفضل الله وأخيرا الحمد لله على حسن التمام والختام.

قائمة المختصرات

- ج ر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- ج.ج: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- د. د. ط: دون طبعة.

- ص: الصفحة.

- ط: الطبعة.

- و.م.أ: الولايات المتحدة الأمريكية.

- p. page

مقدمة

مقدمة

ترتبط الإدارة الإلكترونية ارتباطا وثيقا بالعصرنة والعولمة وحدثت تقنيات التكنولوجيا والبرمجيات المختلفة، كما تعتبر وسيلة جديدة تحل محل الإدارة التقليدية.

وأمام هذا التطور التكنولوجي الذي شهده العالم بأسره أصبح من الضروري مواكبة العصر وتحمل عناء توفير كل ما يلزم من امكانيات مادية ومالية ومعلوماتية وتقنية وتكوينية وبشرية لتحقيق التقارب والتعاون بين مختلف أقطار العالم وتحويل الإدارة التقليدية المعتمدة على الإتصال المباشر بين الموظف أو المستخدم الإداري والمواطن إلى إدارة إلكترونية تعتمد على التواصل بينهما عن بعد عبر ما يعرف بالمنصات الرقمية.

والجزائر كغيرها من الدول، حاولت هي الأخرى عصرنة إدارتها على مستوى أغلب قطاعاتها العمومية داخل ترابها الوطني، وحتى خارجه أي بينها وبين مختلف البلدان الأخرى.

فالإدارة الإلكترونية هي ثمرة من ثمار المنتجات التقنية في العصر الحديث، وباستخدام الحاسوب والهاتف الذكي وشبكات الأنترنت، تمكنت معظم دول العالم من تقديم الخدمات الإدارية للمواطنين من استخراج المعلومات واستطلاع الوثائق اللازمة لإعداد مختلف الملفات، والتسجيل عبر مختلف المنصات، وكل ذلك من البيت دون تحمل عناء الانتقال إلى الإدارة المكلفة بتسليم الوثائق اللازمة، ولا عناء الانتظار مطولا إلى حين تحضير المستند المطلوب، وكل ذلك في إطار الرقمنة وتحويل الإدارة من تقليدية إلى إلكترونية تحسنا لأداء الخدمة العمومية وهنا تتجلى أهمية اختيارنا لهذا الموضوع.

أولا: أهمية الموضوع:

كون الإدارة الإلكترونية موضوع حديث وعصري تسعى الجزائر إلى تعميمه ليغطي كامل تراب الجمهورية الجزائرية بما في ذلك مناطق الظل ارتأينا أن نقف على أهم الأطر القانونية التي سنها المشرع بالتنسيق بين مختلف الوزارات المعنية ووزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لتنظيم الرقمنة وتوفير قاعدة أنترنت كافية لتسهيل العمل وتسريعه، ومن هنا تبرز أهمية الموضوع العملية، بالإضافة للأهمية العلمية المتمثلة في إثراء المكتبة الجزائرية بمرجع جديد يُعتمد عليه عند الحاجة لمعرفة أي جانب من جوانب الموضوع محل دراستنا.

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار البحث في هذا الموضوع نذكر:

1- الأسباب الموضوعية:

نظرا للتطور السريع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال بما في ذلك رقمنة الإدارة وتحولها من إدارة تقليدية تعتمد على الطباعة والورق إلى إدارة إلكترونية تعتمد على الرقمنة وحفظ المعلومات ضمن شبكة موحدة تختصر الجهد والوقت والمسافات وعناء الانتقال من مكان إلى آخر مما أدى إلى زيادة القيمة العلمية للإدارة الإلكترونية وزادت الحاجة لإحاطة هذا الموضوع بعدة بحوث أكاديمية تساعد على التطبيق الفعلي لها خاصة فيما يتعلق بتحسين أداء الخدمة العمومية.

2- الأسباب الذاتية:

الرغبة في التخصص الإداري، والميول لإزالة الغموض عن كل ما جاءت به الإدارة الإلكترونية من تقنيات متطورة وتكنولوجيات حديثة تسهل العمل الإداري وتحسن أداء الخدمات العمومية، وبكل قناعة شخصية أردنا إبراز أهم إصلاح المؤسسات التي تدخل ضمن علاقة المواطن بالإدارة.

ثالثا: أهداف البحث:

هدفنا الأول والأخير من هذه الدراسة، هو إجراء دراسة تحليلية لمختلف القوانين المنظمة للإدارة الإلكترونية في الجزائر، والوقوف على مدى تطبيقها على أرض الواقع، ومدى فعاليتها في تحسين وترشيد الخدمة العمومية

رابعا: الدراسات السابقة للموضوع:

إن المغزى من أي دراسة هو تجميع الباحث لمعلومات وأعمال تنصب على بحثه ولو من جانب واحد فقط، وإعادة صياغتها وتركيبها في إطار منسجم ومتكامل يستطيع من خلاله خلق بحث خاص به في قالب ممنهج وتحليل منطقي وأفكار جديدة وتوصيات يختم بها بحثه، لتكون بداية لبحث لاحق له.

ونحن بصدد البحث عن المعلومات استوقفنا عدة دراسات سابقة لهذا الموضوع والتي نذكر منها على سبيل المثال وليس الحصر:

1- كرازدي سارة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع العدالة كنموذج،

أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية،

سنة 2021.2020.

- 2- كوثر منسل، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة قالمة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2023.
- 3- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل رسالة الماجستير، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2009.2010.
- 4- قالي لينة وعياد جوهر، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات مؤسسات التعليم العالي، مذكرة الماستر، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة1، كلية الحقوق، 2020.2021.

خامسا: صعوبات الدراسة:

بالرغم من وقوفنا على دراسات سابقة حول الموضوع إلا أننا تلقينا الكثير من الصعوبات ونحن نجتهد للإلمام بمختلف الجوانب الضرورية للموضوع بسبب تشعب وتشبك الدراسة في مجال الإدارة الإلكترونية التي تعتبر محلا للدراسة في عدة علوم أخرى تختلف عن العلوم القانونية ، مما أدى إلى الندرة في المصادر والمراجع المتخصصة في موضوع بحثنا، الأمر الذي صعب علينا جمع المعلومات والبيانات التي كنا بحاجة إليها.

سادسا: إشكالية البحث:

نظرا لعصرية موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير عدة قطاعات وخروجه من النطاق المحلي إلى النطاق العالمي، حاولنا أن نبحث في دراستنا على حلول للإشكالية التالية:

ما مدى فعالية الإدارة الإلكترونية وقدرتها على تحسين الخدمة العمومية؟

هذه الإشكالية التي تطرح بدورها عدة تساؤلات كما يلي:

ما هي الإدارة الإلكترونية؟ وما هي الخدمة العمومية؟ وكيف تعمل الإدارة الإلكترونية على ترقية الخدمة العمومية؟ وما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية؟

سابعاً: المنهج المتبع في هذه الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه، ومختلف التساؤلات الفرعية عنها ارتأينا اتباع المنهج التحليلي المعتمد على تحليل النصوص القانونية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية بمختلف جوانبها، ووصف دورها في تحسين الخدمة العمومية للمواطن.

ثامنا: تقسيم الدراسة:

لمعالجة ما تم طرحه أعلاه قسمنا دراستنا إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول "الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية" وذلك وفق مبحثين حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية الإدارة الإلكترونية، وفي المبحث الثاني عالجنا ماهية الخدمة العمومية.

ثم تناولنا في الفصل الثاني " الإدارة الإلكترونية كألية لترقية الخدمة العمومية" وفق مبحثين أيضا، تطرقنا في المبحث الأول إلى الخدمة العمومية الإلكترونية، وفي المبحث الثاني عالجنا أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية.

الفصل الأول: الإطار

المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

والخدمة العمومية

يواجه العمل الإداري تغيرات سريعة وعلى رأسها التكنولوجيا التي أتاحتها المعلومات بمكوناتها المختلفة، فقد اجتاحت هذه التكنولوجيا عدة جوانب للعمل الإداري في جميع الإدارات الحكومية من أجل ترقية الأعمال الإدارية وتطوير كفاءتها قصد الوصول على وظائف تقنية وعصرية تتماشى والمنهج الحديث في مجال العمل الإداري ولذلك نجد أن معظم الإدارات تتجه إلى إعادة هيكلة وتحديث وظائفها وموظفيها بما يتماشى مع المتطلبات الإدارية، وقد انتقل العمل الإداري من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة حيث مثلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما أسفر عن تحول جذري في أساليب تقديم الخدمات للمواطنين في مرحلة تميزت بتشكيل معالم و منطلقات مغايرة توحى بنهاية التعقيدات و المعرقات التي تعترض الخدمة العمومية.

أصبح إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية يحدث تحسينات كبيرة في شكل هذه الخدمات مما يؤدي إلى تطوير المهام والأنشطة المقدمة من قبل المنظمات الحكومية، وعلى هذا النحو تبنت العديد من التجارب الحكومية تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية بهدف تحقيق مفاهيم تعزز مبادئ الحكم الراشد مثل الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، وسرعة الاستجابة للخدمات العامة... وغيرها، بهدف تحقيق ترشيد الخدمة العمومية.

ومن خلال هذا سنحاول التطرق في الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وذلك من خلال تقسيمه إلى مبحثين، حيث سنتناول في المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية وهذا بالاعتماد على مختلف العناصر والمفاهيم أما بالنسبة للمبحث الثاني فسننتظر فيه إلى ماهية الخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

بعد انتشار الأنترنت في جميع أنحاء العالم، وبالخصوص في الجزائر أصبحنا نصادف مصطلحات مثل الإدارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني وغيرها من المفاهيم الحديثة ويبدو أن تحسين الأداء الحكومي لن يتحقق إلا من خلال ثورة إلكترونية شاملة، حيث أن تبني فكرة الإدارة الإلكترونية أمر حتمي وليس مخير أي أنه يجب انتهاجها أولاً لمواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة وثانياً لتخطي التكاليف الباهظة.

يركز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بالتطور التدريجي لفكرة الإدارة الإلكترونية ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف، وأهم المبادئ والأهداف التي تتميز بها ومتطلباتها دون إهمال ما تتسم به الإدارة الإلكترونية من خصائص.

المطلب الأول: التطور التدريجي لفكرة الإدارة الإلكترونية

ارتبط تطور الإدارة الإلكترونية ارتباطاً وثيقاً بتقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فلم يعود هذا المفهوم مقتصرًا على الأدوات التي تهدف إلى تحسين العمل الإداري في مناطق معينة من العالم، بل أصبح يعكس مزيجاً متكاملًا من المعطيات المحسوبة والمعالجة التي شملت جميع أنحاء العالم.

الفرع الأول: مرحلة الظهور

تعود البوادر الأولى لظهور الإدارة الإلكترونية إلى عام 1960 م بالولايات المتحدة الأمريكية عندما اخترعت شركة "IBM" (machines business Internationale) مصطلح "معالج الكلمات" على فعالية طابعتها الكهربائية، و كان سبب إطلاق هذا المصطلح آنذاك جذب انتباه مسؤولي الإدارة إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستعمال معالج الكلمات Word processing وتم تطبيق هذا المطلب عملياً سنة 1964¹، وعندما وضعت هذه الشركة جهازاً طرحته في الأسواق سمي "بالشريط الممغنط" ST أو ما عرف بجهاز الطابعة المختار MS، حيث اندمجت هذه الطابعة مع شريط ممغنط يضطلع بتخزين كلمات المراسلات التي كتبت بواسطة تلك الطابعة وهي طريقة تسمح بطباعة هذه المراسلات بعد استرجاعها من الشريط بوضع المعلومات الخاصة بالمرسل إليه كوضع اسم وعنوان هذا الشخص، وهذا ما سمح بتوفير الكثير من الجهد خاصة في الحالات التي تتطلب إرسال الرسالة نفسها

¹ - كرازي سارة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع العدالة كنموذج، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2020-2021، ص 31.

إلى عدد كبير من المرسل إليهم لتظهر بذلك الحواسيب داخل المنظمات الإدارية وتشارك في تسريع القيام بمهام الموظفين الفردية.¹

وبداية من ذلك تم العمل على توسيع حوض الاستفادة من الحواسيب، فاخترع مصطلح "المكتب الأورقي" سنة 1973م في الولايات المتحدة الأمريكية، في إشارة إلى فكرة مفادها ضرورة التحول إلى العمل الرقمي، حيث بادرت مؤسسة "xerox" (Xerox holdings corporation) سنة 1974م بالتشهير لهذا المفهوم على اعتبار أنه يشكل مكسبا في المستقبل.²

الفرع الثاني: مرحلة التصعيد

مع تزايد انتشار نظم الحاسوب واستعمالها في المؤسسات العامة برزت أهميتها في ربح الوقت و الجهد ، انتشرت فكرة إنشاء مراكز وطنية للحواسيب في الدول الإسكندنافية في الثمانينات من خلال بعث تجربة "مراكز الخدمة عن بعد" التي أنشأها الباحث Lars من جامعة Aodneiss بالدانمارك والمتمثلة في ربط القرى البعيدة بالمركز أطلق عليها وصف "القرى الإلكترونية: Electronic village" وقد دعمت هذه الفكرة المملكة المتحدة للاستفادة منها أين تم بعث مشروع قرية مانشستر سنة 1989 ليصبح بحلول 1991م حيث يهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والتعليمية والاقتصادية.³ وفي الولايات المتحدة الأمريكية انطلقت أتمته العمليات الإدارية فعليا عام 1995م عندما شرعت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية عبر مختلف الدوائر الحكومية، فيما استهلت أيضا شركة "Microsoft" الأمريكية استعمال الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها عام 1996م الأمر الذي أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بشكل كبير.⁴

الفرع الثالث: مرحلة الذروة والتكامل

في أواخر تسعينات القرن الماضي بدأ استخدام مصطلح "الإدارة الإلكترونية" رسميا تزامنا مع انتشار شبكة الانترنت العالمية وقد أسهم ذلك في اندلاع ثورة رقمية أثرت بعمق في مختلف جوانب الحياة عبر العديد من الدول.

¹ كوثر منسل، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة قلمة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، سنة 2023، ص 19.

² سمية بومروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية (دراسة مقارنة)، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، السعودية، 2014، ص 234.

³ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 16.

⁴ كوثر منسل، المرجع السابق، ص 20.

فقد تم العمل على بعث مشروع الإدارة الإلكترونية في فرنسا عبر مراحل عدة أولها إطلاق برنامج العمل الحكومي بشأن مجتمع المعلومات (PAGSI) عام 1998م أين تم من خلال هذا البرنامج التركيز على ستة مشاريع ذات أولوية تمثلت في: التعليم، تقديم الخدمة العمومية، تجسيد السياسات الثقافية، دعم مؤسسات الابتكار التكنولوجي والصناعي، بالإضافة إلى التركيز على المجال التنظيمي للمؤسسات، تلي ذلك صدور تقرير CARCENAC سنة 2001م بخصوص إرساء إدارة إلكترونية لخدمة المواطن تضمن 57 مقترح بشأن تطوير الوظيفة العمومية و ربطها بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات¹.

وقد أطلق رئيس الوزراء الفرنسي (Jean.Pierre Raffarin بإطلاق خطة (Re-So) 2007 وذلك في ديسمبر 2002م من أجل الانتقال إلى المرحلة الثانية من الإدارة الإلكترونية وبحلول شهر فبراير 2004م تم إطلاق مشروع ADELE من أجل الإدارة الإلكترونية كبرنامج حكومي يهدف إلى بعث إدارة إلكترونية متكاملة خلال الفترة ما بين 2007/2004.

وفي سياق تجارب مشابهة، قدم وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في المملكة المتحدة مشروعاً استراتيجياً متكاملاً باستخدام التقنيات الحديثة لإدارة ونقل المعلومات في بداية عام 2000م، وقضى هذا المشروع آنذاك بأن الإدارة البريطانية ستتحول إلى إدارة إلكترونية بشكل كلي مطلع عام 2005م. وقد اخذت عدة دول تطبيق هذا التوجه على غرار: هولندا، السويد، الدنمرك، النرويج، إيطاليا وكندا².

وفي العالم العربي بادرت إمارة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة عام 2001م بإنشاء منطقة حرة متخصصة في التكنولوجيا أطلق عليها اسم "مدينة دبي للإنترنت"، وذلك ضمن إطار خطة التحول نحو الإدارة الإلكترونية. كما شهد بداية القرن الحادي والعشرين تبني مشروعات الإدارة الإلكترونية في العديد من الدول العربية مثل السعودية، اليمن، عمان، الكويت، لبنان، الأردن، مصر، المغرب وتونس وغيرها³ مما ساهم في انتشار وتعزيز نماذج الإدارة الإلكترونية على نطاق واسع في معظم دول العالم.

أطلقت الجزائر في ديسمبر 2008 مبادرة "الجزائر الإلكترونية" كخطوة استراتيجية نحو التحول الرقمي، بقيادة وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، كان الهدف من هذه المبادرة تحديث الإدارة العمومية وتبسيط الإجراءات عبر اعتماد تقنيات رقمية متقدمة، رغم الجهود المبذولة، فقد واجه المشروع تحديات عدة حالت دون تحقيق أهدافه في الإطار الزمني المحدد، مما أدى إلى تأخير في التنفيذ. ففي جوان

¹ كوثر منسل، المرجع السابق، ص21.

² حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2019، ص28.

³ حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، المرجع نفسه، ص29.

2022 أعيد إطلاق المشروع تحت مسمى "الاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي" في ثوبها الجديد والتي حملت في مضمونها عزم الجزائر على تدارك الوضع والمضي قدما في خوض غمار الرقمنة عبر الاستفادة من العثرات التي وقعت فيها في ظل جائحة كورونا.

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن أهمية وحداثة مفهوم الإدارة الإلكترونية استقطبا أقلام الكثير من الباحثين فتعددت بذلك تعريفات الإدارة الإلكترونية وذلك بأن مفهوم هذه الأخيرة أوسع من كونه يتمثل في وجود حواسيب وبرمجيات وإنترنت.

حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات العامة إلى مؤسسات الكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية ووظائفها الإدارية.

ولإعطاء مفهوم للإدارة الإلكترونية سنتطرق في هذا المطلب لمختلف ما قدم حولها من تعاريف وأهم المبادئ والأهداف دون إهمال ما تتسم به الإدارة الإلكترونية من خصائص ومتطلبات.

الفرع الأول: تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية

أولا: تعريف الإدارة الإلكترونية

اعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة تماما في مجال العلوم العصرية حيث لم يتم حتى الآن الوصول إلى تعريف دقيق متفق عليه فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية من قبل العلماء والباحثين حتى بالولايات المتحدة الأمريكية على اعتبار أنها هي مركز ظهور وانتشار الأعمال الإلكترونية في العالم¹ ومن بين التعريفات التي وردت بشأن الإدارة الإلكترونية.

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"².

كما عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها".

¹ نويوة حميد و صيود حمزة ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في الجزائر ، مذكرة ماستر في الإدارة العامة ، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1 ، كلية الحقوق تيجاني هدام ، 2023/2022 ، ص 6 ، 7.
² نجم عبود نجم ، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية بالوظائف - المجالات ، دون طبعة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2008، ص120.

ولقد تناول الكثير من الباحثين تعريف الإدارة الإلكترونية، حيث عرفها العلماء بأنها عبارة عن استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان .

كما عرفها الأستاذ نجم عبود نجم بأنها "هي أولاً وقبل كل شيء هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام موارد"¹.

أما غنيم فيعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "تبادل الأعمال والمعلومات والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من استخدام الوسائل الإلكترونية و بدلا من استخدام الوسائل المبدئية الأخرى كوسائل الإتصال المباشر" .

ويعرفها البنك الدولي بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل زيادة الكفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة .

وقد ورد في تعريف آخر أنه يقصد بالإدارة الإلكترونية "التحول من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة بالطرق التقليدية اليدوية إلى الوسائل الإلكترونية، بهدف تحقيق الإستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد"².

إضافة إلى ذلك فهي : إنجاز الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت دون حاجة العملاء إلى التنقل إلى مقرات الجهات الحكومية شخصيا، مما يحد من الإهدار في الوقت والجهد، ويقلل من الإزدحام والضغط على المرافق الإدارية³.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي أسلوب حديث في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة، يعتمد على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكة

¹عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع الرياض والمملكة العربية السعودية، 2004، ص110.

² فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص208.

³ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، دون طبعة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص41.

الإنترنت، بهدف تسهيل النشاط الإداري والتحول من النموذج التقليدي القائم على التعامل الورقي إلى النموذج العصري يعتمد على الرقمنة. ويهدف هذا التحول إلى تلبية حاجيات المواطنين بكفاءة وفعالية، بما يعزز رضا الأفراد عن جودة الخدمات التي تقدمها الحكومات والإدارات العمومية.

ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال مما يعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي :

1. السرعة والوضوح: تعتمد الإدارة الإلكترونية على السرعة والوضوح حيث لم يعد إنجاز المعاملات يتطلب وقتا طويلا كما في السابق. فبدلا من طباعة نسخ متعددة وإرسالها يدويا إلى الجهات المعنية ثم انتظار الرد، واحتمال تكرار العملية بسبب الأخطاء بات بالإمكان تنفيذ هذه الإجراءات إلكترونيا بسهولة ودقة. ولقد أتاح اعتماد الإدارة الإلكترونية السيطرة الكاملة على المعلومات والمعاملات مما يضمن سرعة الإنجاز وسهولة الإرسال والاستقبال، وتقليل الأخطاء إلى الحد الأدنى¹.

2. عدم التقيد بالزمان والمكان: "من خصائص الإدارة العامة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات، أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تقتيد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها ويصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم يفوق مبناها بعشرات المرات، فضلا على أن المراجع للإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام قوائم وخيارات إلكترونية وليس أمام موظفين، فيتخلص عدد الأفراد من موظفي الإدارة بشكل كبير ويحل الحاسب الآلي محلهم، حيث يجيب عن أسئلة المراجع وأيضا يتلقى منه معاملته بيسر عبر قائمة الخيارات والأوامر يتيحها للمتعامل مع الإدارة الإلكترونية"².

¹ رانيا هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص إدارة عامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2017، 2018/01، ص26.

² المرجع نفسه، صص32، 31.

- 3. المرونة:** الإدارة الإلكترونية تعد إدارة مرنة قادرة بفضل التقنية وإمكاناتها المتطورة على الاستجابة السريعة للأحداث والتفاعل الفعال معها، متجاوزة بذلك قيود الزمان والمكان وصعوبات الاتصال. هذا يمكنها من تقديم خدمات عديدة لم تكن ممكنة في ظل العوائق التي كانت تعترض الإدارات التقليدية.
- 4. إدارة المعلومات لا للاحتفاظ بها:** إن إدارة المعلومات لا تقتصر على مجرد الاحتفاظ بها بل تعتمد على تنظيمها وفق برامج محددة تهدف إلى إدارتها بشكل فعال. فبدلاً من تكديس الملفات في أرشيفات تقليدية تتحول هذه الملفات إلى معلومات رقمية محفوظة على الشبكات الإلكترونية للإدارة، يتم استدعاؤها عند الحاجة، كأن يطلب صاحبها معاملة معينة. حينها يقوم النظام بتحليل البيانات و اتخاذ القرار بالموافقة أو الرفض استناداً إلى تلك المعلومات. وتختلف آليات استغلال هذه المعلومات من إدارة إلى أخرى، بحسب طبيعة عملها ومهام الموكله إليها .
- 5. السرية والخصوصية:** تتمتع الإدارة الإلكترونية بقدرات عالية في الحفاظ على سرية المعلومات وخصوصيتها، وذلك من خلال استخدام برامج متقدمة تتيح لها التحكم في إتاحة البيانات، بحيث لا يمكن الوصول إليها إلا من قبل الأشخاص المخولين الذين يملكون كلمات المرور الخاصة. وعلى الرغم من ما تتسم به هذه الإدارات من وضوح وشفافية إلا أن ذلك لا يشمل جميع أنواع المعلومات. فالإدارة الإلكترونية تتفوق على الإدارة التقليدية في هذا الجانب نظراً لقدرتها الكبيرة على حفظ السرية وإخفاء البيانات بالإضافة إلى امتلاكها للأنظمة متطورة تمنع الاختراق مما يجعل الوصول إلى الملفات المحجوبة أو المعلومات السرية أمراً شديداً الصعوبة¹.
- 6. تخفيض التكاليف:** رغم أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب في البداية استثمارات مالية كبيرة إلا أن تبني نموذج المنظمات الإلكترونية يؤدي لاحقاً إلى توفير كبير في التكاليف. فمع تقدم مراحل التحول تقل الحاجة إلى عدد كبير من الأيدي العاملة، مما يساهم في خفض الميزانيات التشغيلية بشكل ملحوظ.²
- 7. تحقيق الشفافية:** إن تحقيق الشفافية داخل المنظمات الإلكترونية يعتمد بشكل أساسي على وجود رقابة إلكترونية فعالة، والتي تشمل المحاسبة الدورية لكل ما يقدم من خدمات. وتعد هذه الرقابة بمثابة الجسر الذي يصل بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني، والجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات العامة مما يساهم في تعزيز الثقة وتحقيق الشفافية .

¹ رانيا هدار، المرجع السابق، ص33.

² عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في و.م.ا. والجزائر، مذكرة لنيل رسالة ماجستير علوم سياسية، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، 2010/2009، ص19.

من خلال ما سبق يمكن تلخيص أبرز خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية :

1. إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمذكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم وتطبيقات المتابعة الآلية¹.
2. إدارة بلا مكان: تعتمد أساسا على الاتصال الإلكتروني والهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة².
3. إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحهم .
4. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة .

الفرع الثاني: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها الي الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن او عملاء يرغبون في الاستعادة من هذه الخدمات لذلك فان للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى الي تحقيقها بتقيدها بمجموعة من المبادئ لكي تطبق بالشكل الأنسب والصحيح.

أولاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

يرى الأستاذ الدكتور عمار بوحوش أن من مبادئ الإدارة الإلكترونية تتلخص فيما يلي:

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين (Citizen oriented)

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة³.

¹ بن داود عبد الرزاق، لصاحب عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة عامة، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2022/2021، ص17.

² بن الشيخ الحسين يونس، الإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة عامة، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 2020، 2021/1، ص13.

³ عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 15.

2. التركيز على النتائج (oriented results)

نقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، ولأن المواطنين لا تهمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما الشيء الذي بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان¹.

3. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع

نقصد هنا أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكاتب وذلك لكي يتمكن المواطنين وكل وافد للتواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة، وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

4. التغيير المستمر

"وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس"².

5- تخفيض التكاليف

يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين الذين يقدمون الخدمات بأسعار منخفضة إلى تقليص التكاليف، وتحسين مستوى الأداء، وتوسيع نطاق الخدمات لتشمل عددا كبيرا من المستفيدين. وكلما ازدادت استفادتهم من الخدمات بأسعار مناسبة.

بالاعتماد على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى تحقيق مجموعة من المنافع للمواطنين، من أبرزها، تخفيف الأعباء المتعلقة بالجهد، والوقت والتكلفة، من خلال تقديم خدمات متاحة على مدار الساعة دون انقطاع، وإنجاز المعاملات بكفاءة وسرعة عالية. كما تسعى إلى تبسيط الإجراءات وتيسير الحصول على الخدمات، إضافة إلى إمكانية دفع الفواتير إلكترونيا باستخدام بطاقات الائتمان، دون الحاجة إلى التنقل إلى مراكز الدفع التقليدية³.

¹ قالي لينة وعياد جوهر، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات مؤسسات التعليم العالي، مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، كلية الحقوق تيجاني هدام، 2020-2021، ص 13.

² عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 16.

³ قالي لينة وعياد جوهر، المرجع السابق، ص 14.

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية

- تتبنى العديد من الدول مشروعات تطبيق الإدارة الإلكترونية نظراً لرغبتها في تحقيق الكثير من الأهداف المرسومة وذلك من أجل التطور والرقي في مختلف جوانب الحياة التي ساعدت تقنية المعلومات في تطويرها، ويمكننا حصر الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:
- رفع مستوى الأداء حيث تنتقل المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة وبالتالي تتقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاعات التجارية والمواطنين¹.
 - محاربة البيروقراطية بمفهومها الجامد وتعميم الشفافية في التعاملات اليومية.
 - توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية، وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار.
 - التقليل من التعقيدات الإدارية في ظل ديناميكية تحرك المعلومات بوجود التقنية في مواجهة المشاكل القائمة واختصار إنجاز المعاملات الإدارية.
 - ضمان السرية والخصوصية للمعلومات المهمة في ظل توافر أنظمة منع الاختراق.
 - تسهيل إجراءات الاتصال بين إدارات المنظمة والمنظمات الأخرى، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا².
 - إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة.
 - زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
 - الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار³.
 - استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
 - إنشاء مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
 - التعلم المستمر وبناء المعرفة⁴.

¹ بن داود عبد الرزاق ولصاحب عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية ومساهماتها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة 1، كلية الحقوق، 2021-2022، ص21.

² حسين مصطفى هلاي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 2010، ص79.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار وائل للنشر، ص39.

⁴ السعيد مبروت إبراهيم، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، الجودة الشاملة، الهندرة إدارة المعرفة الإدارة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2012، ص 236.

- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسساتية.
- تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية.
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- مكانية أداء الأعمال عن بعد.

الفرع الثالث: متطلبات الإدارة الإلكترونية

يحتاج مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر شأنه شأن باقي المشاريع والبرامج، إلى تهيئة بيئة ملائمة لطبيعة عمله بما يضمن تنفيذ المهام الموكلة إليه بفعالية. ففي حال غياب هذه البيئة سيكون المشروع عرضة للفشل، مما يؤدي إلى هدر الوقت والمال والجهد والعودة إلى نقطة البداية. ذلك لأن الإدارة تتأثر بكافة مكونات البيئة المحيطة، وتتشابك مع العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية ومن ثم ينبغي على مشروع الإدارة الإلكترونية أن يأخذ بعين الاعتبار مجموعة من المتطلبات الأساسية لضمان نجاحه .

أولاً: المتطلبات التشريعية والقانونية: وتتمثل فيما يلي¹:

- وضع الأنظمة والقوانين التي تضمن حقوق مستخدمي التعاملات الإلكترونية .
- شمولية الأنظمة الموضوعية لجميع أنشطة الإدارة ومجالاتها، ومرونتها لأي تحديث أو تطوير بالإضافة لوضوحها وإمكانية تطبيقها
- مشاركة المختصين في الشأن التقني إلى جانب القانونيين في وضع الأنظمة .
- إقرار مشروعية الوثائق الإلكترونية، والاعتماد عليها في الأعمال الإدارية مثل إثبات الشخصية الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني .

ثانياً: المتطلبات الإدارية: يتطلب تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية العديد من المتطلبات الإدارية نذكر منها²:

- **وضع استراتيجيات وخطط تأسيس:** يعتمد التحول نحو الإدارة الإلكترونية على رؤية إستراتيجية واضحة تدرك الإمكانيات التي توفرها هذه التقنية الجديدة في دعم تحقيق أهداف المؤسسة، خاصة على المدى البعيد. ويتم ذلك من خلال جمع وتحليل المعلومات البيئية بشقيها الداخلي والخارجي، مما يساعد المؤسسة على التعرف على الفرص والتهديدات ونقاط الضعف، وبهذا يمكنها وضع

¹ نويوة حميد وصيود حمزة، المرجع السابق، ص 18.

² كرازي سارة، المرجع السابق، ص 83، 84، 85.

أهداف إستراتيجية دقيقة، وتحديد الموارد المادية، ورصد الكفاءات والمهارات البشرية المطلوبة بأعلى درجات الكفاءة، وأقل التكاليف وفي أسرع وقت ممكن .

- **القيادة والدعم الإداري:** يعد دعم والتزام الإدارة العليا عاملا أساسيا وحيويا لنجاح تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، إذ يسهم وجود قيادة إدارية قوية في التغلب على التحديات وتجاوز العقبات التي قد تواجه تنفيذ هذا الأسلوب، خاصة في ظل احتمالية رفض بعض القيادات التقليدية. وتوسى القيادة الإلكترونية إلى تحقيق توازن عالي في التفكير الإداري، من خلال توظيف الإدارة بالومضات، واستخدام قواعد البيانات، وتطبيق البرمجة القياسية، إلى جانب توظيف المعرفة الصريحة، وذلك بهدف بناء قيادة الذات الذكية تساهم في تحقيق أهداف القائد والمؤسسة معا

- **الهيكل التنظيمي:** لا يمكن للإدارة الإلكترونية أن تعمل بكفاءة ضمن هيكل تنظيمي هرمي تقليدي يعتمد على القواعد البيروقراطية والروتين الإداري والعمل اليدوي، حيث إن المشاركة في صنع القرار وتفويض الصلاحيات تعد من الركائز الأساسية في تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية. وهذه الركائز لا يمكن تحقيقها إلا من خلال هيكل تنظيمي شبكي، يعد الأنسب لهذا النوع من الإدارة، كونه يوفر مرونة وتوصلا أكثر فعالية بين مختلف الوحدات. فالهيكل التنظيمي، كما يتضح من تسميته، يمثل الهيكل العظمي للمنظمة، وهو الذي يحدد شكلها العام ويوضح حدود أقسامها ووظائفها، مما يمنحها التماسك والتنظيم اللازمين.

- **التعليم والتدريب والتثقيف:** تركز الأساليب الحديثة على تعزيز الابتكار وتطويره، إلى جانب تنمية مهارات استخدام الحاسوب كخطوة أساسية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية. ويتم ذلك من خلال برامج التدريب أو التعليم المعتمدة على الحواسيب وبرمجياتها المختلفة، سواء عبر شبكات مغلقة أو مشتركة أو من خلال الإنترنت. ويعد هذا النوع من التعليم تعليما مرنا ومفتوحا، لا يقتصر على التدريب الإلكتروني فقط، بل يوظف أيضا في مجالات متعددة كإدارة الأداء وغيرها. وفي هذا السياق يصبح تثقيف العاملين أمرا ضروريا، حيث تلعب الثقافة التنظيمية دورا حاسما في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية. فكلما تبنت المؤسسة موقفا إيجابيا تجاه التكنولوجيا الرقمية، زاد التزام العاملين بأدوارهم وتقلصت مقاومة التغيير لديهم .

ثالثا: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية: تتمثل هذه المتطلبات في ضرورة خلق تعبئة اجتماعية واعية ومساندة لعملية التحويل نحو الإدارة الإلكترونية، مع تعزيز الوعي بأهمية وفوائد استخدام الوسائل التقنية

في الأجهزة الإدارية .ويستحسن الاستعانة بوسائل الإعلام ومؤسسات المجتمع المدني لدعم اللقاءات والندوات والحملات التوعوية التي تهدف إلى نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية .كما ينبغي برمجة دورات تدريبية حول استخدام أدوات التقييم في مختلف المستويات التعليمية ،إلى جانب ضرورة توفير الموارد المالية الكافية لتمويل مشاريع الإدارة الإلكترونية .ولا يجب إغفال أهمية الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،مع السعي لإيجاد مصادر تمويل مستدامة على المستويين المركزي والمحلي .

رابعاً: المتطلبات التقنية: يشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع الإدارة الإلكترونية حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية صحتها ومصداقيتها ،أن توفير البيئة التحتية من تكنولوجيا معلومات واتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة في الملائمة وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

تعتبر الخدمات العامة المحور الأساسي الذي تركز عليه مهام الدول الحديثة، فالمؤسسات العمومية على وجه الخصوص تهدف إلى تحقيق الصالح العام وضمان تقديم هذه الخدمات بقدر كبير من المساواة بين المواطنين، إذ أن الخدمة العامة تعد من أعرق اختصاصات الدولة فهي تشمل تلك الخدمات التي تقدمها الدولة لتلبية الحاجات الأساسية للمجتمع وتظل حكرة عليها، مثل الأمن والعدالة والصحة، وبذلك تشكل الخدمات العامة القاعدة التي تبنى عليها كل المشاريع والمرافق في الدولة، ولما كان مفهوم الخدمة العامة مرتبطا ارتباطا وثيقا بالدولة وتطور دورها، فإن التعرف إليه يستلزم أولا فهم مفهوم الخدمة في حد ذاته.

ويمكننا اعتبار الخدمة بأنها ناتج أداء الجهود الإنسانية أو الآلية على الأفراد أو الأشياء، ولذا تنطوي الخدمة على أي عمل أو أداء، أو جهود يصعب امتلاكها أو حيازتها¹. فقد أضاف الفقه إلى مصطلح الخدمة صفة العامة لتمييزها كخدمات موجهة إلى جمهور المجتمع وتهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، وفي هذا المبحث سنتناول مفهوم الخدمة العمومية في المطلب الأول، ثم نستعرض في المطلب الثاني أساسيات حول الخدمة العمومية من معايير وأنظمة دون إهمال مبادئها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بوجود الدولة كسلطة ذات سيادة تمارس وظائفها بهدف تلبية الحاجات العامة للمجتمع، وذلك من خلال تقديم مختلف الخدمات العمومية، ولا سيما الأساسية منها. ومع سعي الدولة لتحقيق رفاهية المجتمع وتعزيز التنمية توسع نطاق تدخلها ليشمل مختلف الميادين والأنشطة في محاولة لتهيئة بيئة مناسبة تساهم في تحسين مستوى معيشة المواطن وتعزيز رفاهيته. ونظرا لأهمية هذا الموضوع سنتناول مفهوم الخدمة العمومية في الفرع الأول أما في الفرع الثاني فسننتقل إلى خصائص الخدمة العمومية وأخيرا نذكر أنواع الخدمة العمومية في الفرع الثالث.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

عرفها الخبراء على أنها:

"الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين الرفاهية التي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي بكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"¹.

¹ محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 105.

كما عرفها بعض من الفقهاء وهو التعريف المأخوذ به حالياً: على أنها نشاط يهدف إلى إشباع حاجات عامة والذي يخضع لتنظيم وإشراف ورقابة الدولة، بغض النظر عن الجهة التي تؤديها وتعرف أيضاً بأنها النشاط الذي تتولاه الدولة أو الأشخاص العامة الأخرى، مباشرة أو تعهد به الآخرين كأفراد أو الأشخاص المعنوية الخاصة، ولكن تحت إشرافها ومراقبتها وتوجيهها وذلك لإشباع حاجات ذات نفع عام تحقيقاً للصالح العام².

وقد عرفها القانون الفرنسي بأنها تلك التي تعد تقليدياً لخدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.

ووضح د/ ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة بأن المؤسسة العامة تقوم بإنتاج وتقديم الخدمات المتنوعة لجمهور المواطنين في المجتمع، وذلك لإشباع حاجاتهم الأساسية المختلفة من هذه الخدمات مثل التعليم والثقافة والصحة والكهرباء والمياه وما شابه ذلك³، كما ركز في تعريفه للخدمة العمومية على محورين أساسيين هما :

أولاً. الخدمة العمومية كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات الحكومية على أنها عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات، والمخرجات نجد ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل هي:

1. **الأفراد:** يمثل المواطن طالب الخدمة أحد الأطراف الرئيسية والمدخلات في عمليات تقديم الخدمة العمومية، فتؤدي هذه العمليات على المواطن نفسه، مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته.
2. **الموارد:** أي يمكن أن تؤدي عمليات الخدمات على الأشياء أيضاً وليس على الأفراد وحدها، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمة رخص مرور السيارات، والخدمات العامة في خطوط السكك الحديدية.

¹ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي ديسمبر، 2014، ص 40.

² مبارك لسوس، الإدارة الرشيدة للجماعات المحلية بين الزامية الخدمة العامة وحتمية التوازن المالي، إدارة، مجلة المدرسة الوطنية للإدارة، المجلد 20، العدد 2-2010، العدد 40، الجزائر، ص 13.

³ ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 450.

3. **المعلومات:** يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، وهي تمثل الجانب الحديث للخدمة العامة، المتعلق بالتطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات¹.

ثانياً. **مفهوم الخدمة كنظام:** انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

1. **نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة:** وفق هذا النظام يتم عملياً التشغيل على مدخلات Inputs الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

2. **نظام تسليم الخدمة:** ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي لها، وإيصالها إلى طالبها.

يتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

1_ خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن) مثل تقديم وثائق طلب تسجيل سيارة أو تسجيل مولود أو وفاة ويكون ذلك على مستوى مكاتب الخدمات العمومية.

2_ خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني، وهي العمليات التي تتم على مستوى مكاتب الخدمة².

الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية

تتسم الخدمات العامة بعدد من الخصائص يمكن إبرازها فيما يلي :

أولاً: اللا ملموسية: الخدمات تميز عن السلع المادية بكونها غير قابلة للتذوق أو اللمس أو الرؤية أو السمع، ما يجعل من طبيعتها غير الملموسة. وحتى إن تلقى الفرد الخدمة من خلال وسيلة مادية فإن جوهرها يبقى غير مادي ولهذا صنف الباحثون الخدمات إلى أنواع، منها ما يتسم بانعدام الملموسة بشكل كامل مثل خدمات الأمن والحماية، أنظمة الاتصالات، المتاحف، التعليم، وخدمات النقل. وهناك أيضاً خدمات تضيف قيمة إلى منتجات ملموسة، كخدمات التأمين والتنظيف. بالإضافة إلى ذلك توجد خدمات تهدف إلى توفير عناصر مادية ملموسة مثل خدمات البنوك، البريد، وتوزيع مياه الشرب³.

¹ عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص41.

² ثابت عبد الرحمن، المدخل الحديث في الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 455-459

³ كرازي سارة، المرجع السابق، ص113.

ثانياً: التلازمية: الارتباط الوثيق بين الخدمة ومقدمها، حيث يصعب فصل الخدمة عن الشخص الذي يؤديها، فلا يمكن تقديم الخدمة إلا من خلال النقاء مقدم الخدمة مع المستفيد منها مما يتطلب وجود اتصال فعال بين الطرفين. ومن الضروري أيضاً توفير تعليمات مكتوبة توضح الأدوار والمهام التي يجب أن يلتزم بها كل طرف. هذا التفاعل المباشر بين الإنتاج والاستهلاك للخدمة يفرض ضرورة تزامنها في نفس الوقت¹.

ثالثاً: عدم التماثل أو عدم التجانس: فمن الصعب على مقدم الخدمة أن يقدم خدمات متجانسة من حيث الوقت والمكان كما أن التيقن من ثبات الأداء عند المقابلة بين الزبون ومقدم الخدمة هو نسبي ومنه القدرة في الكثير من الحالات عن تمييز الخدمة وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير ولهذا يصعب على كل الطرفين التعامل مع الموارد والمستفيد والتبؤ بما ستكون عليه الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها.

رابعاً: عدم الملكية: لا يمكن امتلاك الخدمة وبالتالي لا يمكن نقل ملكيتها من المقدم إلى المستهلك كما هو الحال في بيع المنتجات الملموسة، باعتبار أن هذا الأخير يحق له استعمال الخدمة لفترة زمنية معينة أما ما يقابله في حالة شراء سلعة ما في أن المستهلك له الحق في استعمالها وامتلاكها والتصرف فيها².

خامساً: قابلية التلاشي: تتسم بعض الخدمات بقابلية التلاشي حيث تكون منافعها مؤقتة ولها عمر قصير، ما يجعل من الصعب على المستهلكين الحصول عليها خارج الفترات التي تقدم فيها فعلى سبيل المثال، فإن استخدام الطاقة الكهربائية بشكل مفرط يؤدي إلى خسائر اقتصادية لا يمكن تعويضها، نظراً لتلاشي الأثر الناتج عن هذا الاستخدام وعدم إمكانية استرجاعه.

الفرع الثالث: أنواع الخدمة العمومية

تتنوع الخدمات العامة تبعاً لتنوع الحاجات التي تسعى الدولة إلى تلبيتها، ويجدر التنويه إلى أن هناك خدمات تعتبر ضرورية لضمان بقاء كيان الدولة وحفظ النظام العام وتحقيق العدالة، مثل الدفاع، والصحة والداخلية والعدل، وتلتزم الدولة بتقديم هذه الخدمات بشكل إلزامي لما لها من ارتباط مباشر بإظهار سيادتهم على الإقليم. ويختلف ذلك عن الخدمات الاختيارية التي لا يملك الأفراد الحق في فرضها على الحكومة، إذ أن إقامة المشاريع العامة تعد من الصلاحيات التقديرية للسلطة التنفيذية كما أكدت محكمة

¹ المرجع نفسه، ص114.

² سيف الدين علوان، فيصل مرمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية البلدية كنموذج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم إدارية، جامعة منتوري قسنطينة 1، كلية الحقوق، السنة الجامعية 2020/2019، ص32.

القضاء الإداري حيث أن للدولة الحرية الكاملة في اتخاذ القرار بشأنها، وفقا لرؤيتها وتقديراتها المالية. وقد تم تصنيف هذه الخدمات إلى عدة أنواع¹:

أولا. التقسيم الأول: قسم الخدمة العمومية على أساس أنها تضم مجموعة كبيرة وغير متجانسة من النشاطات المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في الخدمات التالية:

1. الخدمات الإدارية : وهي الخدمات التي تقدمها مصالح الحالة المدنية و قطاع العدالة....

2. الخدمات الصناعية والتجارية: كالخدمات التي تقدمها مؤسسات الكهرباء والغاز و الاتصالات والماء....

3. الخدمات الاجتماعية والثقافية : كخدمات الصحية، التعليم....

ثانيا. التقسيم الثاني: ويرى جانب آخر أنه يمكن أن نميز بين ثالث أنواع من الخدمات العمومية وفقا لتصنيفات أخرى هي:

1. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة، هناك صنفان، خدمة فردية وخدمة جماعية.

2. من حيث طبيعة استهلاك الخدمة، صنفان أيضا هما : الخدمات ذات الاستهلاك الإجباري وخدمات ذات استهلاك اختياري.

3. من حيث تحمل تكلفة الخدمة : هناك ثالث أصناف من الخدمات هي :

أ- خدمة مجانية: تتحمل تكاليفها الخزينة العمومية (كالإنارة العمومية، اللقاح، الأمن العمومي)

ب- خدمة بالمقابل: يتحمل كامل تكاليفها الزبون كالكهرباء، الهاتف، الماء ...

ج- خدمة مدعمة: يتحمل جزء من تكاليفها المستفيد من الخدمة وتتكفل السلطة بالباقي كالنقل العمومي والسلع الاستهلاكية ذات الاستهلاك الواسع كالحليب والخبز.

ثالثا. التقسيم الثالث: فيما ذهب فريق ثالث إلى تصنيف الخدمة العمومية ضمن نوعين من الخدمات اعتمادا على المعيار التسويقي هما:

1. النوع الأول : الخدمات غير المسوقة : المفروضة على الجميع سواء كانوا مواطنين أو مقيمين فالحصول عليها يكون مجانا ومن أمثلتها، الأمن، الدفاع، النظافة العمومية والإنارة العمومية،... يتم تمويلها في الغالب من الإيرادات العامة للدولة (الضرائب) ...

¹ كرازدي سارة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع العدالة كنموذج، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2020-2021، ص119.

2. النوع الثاني: الخدمات المسوقة (اختيارية): الحصول عليها إما يكون مدعما من طرف السلطة العامة في الدولة بحيث لا يدفع الجمهور المستفيد إلا مبالغ رمزية في شكل رسوم كتذاكر المتاحف والملاعب والنقل العمومي للسلع والخدمات، وإما أن يغطي كامل تكاليفها كالكهرباء والغاز والماء...¹

رابعا. التقسيم الرابع: وهو المأخوذ به في الغالب حيث اتجه جزء كبير من الفقه إلى تقسيم الخدمات العامة إلى الخدمات إجبارية وخدمات اختيارية:

1- الخدمات الإجبارية : وهي الخدمات التي تلتزم بها الدولة وتقدمها عن طريق المرافق الآتية:

أ. المرافق التقليدية(الإدارية): هي تلك الخدمات التي تقدم من المرافق التي تقوم بإشباع حاجات لا يستطيع الأفراد مطلقا على تقديمها، كمرفق القضاء والتعليم والتوثيق والصحة.

ب. خدمات المرافق القومية: هي تلك الخدمات العامة المرفقية التي تمتد لتغطي جميع حدود الدولة، بحيث تحقق نفع عام جماعي، ولا يتصور أن تتواجد تلك الخدمات العامة المرفقية في مكان دون آخر داخل حدود البلد الواحد.²

ج. خدمات المرافق المحلية: هي خدمات ينحصر تقديمها في نطاق ضيق، كمحافظة أو مديرية أو مدينة أو قرية.³

2-الخدمات الاختيارية: وهي الخدمات التي تقدمها الدولة من خلال مرافقها الاقتصادية، فنتيجة للتطور الحاصل انتقلت الدولة من دولة حارسة فقط تقدم الخدمات العامة الضرورية إلى دولة متدخلة لها الحق في التدخل في المجالات الخدمائية الأخرى لتقديم الأفضل للمواطنين والتطور المستمر، وقد كفل ذلك للدولة التدخل في المجال الاقتصادي من خلال إقامة البنوك وإعداد موازنات اقتصادية وتنظيم العملات المحلية والأجنبية، فضلا عن هذا طموح جهة الإدارة لإنشاء كيانات مالية اقتصادية قادرة على محاكاة الكيانات الاقتصادية الخاصة، وذلك لمحاولة تقادي الأزمات المستقبلية، وحتى يتسنى لها القيام بدورها لتحقيق العدالة الاجتماعية، ويندرج تحت مفهوم المرافق الاقتصادية المرافق التي تقدم خدمات أو سلع من أجل إشباع حاجة للجمهور، ويستطيع الأفراد تقديمها إلا أنه قد يحدث استغلال في تقديمها، فنتولها الدولة، ومن أمثلتهم مرفق الكهرباء والغاز والمياه والاتصالات.⁴

¹ بوبكر صابرينة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية -قطاع العدالة نموذجًا، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، الجزائر، العدد الثاني، 2019، ص 208-209-210.

² مصطفى السيد دبوس، تثمين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، ص 41.

³ محمود محمد حافظ، نظرية المرفق العام، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 1964، ص 136 وما بعدها.

⁴ مصطفى دبوس، تثمين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المرجع السابق، ص 42.

المطلب الثاني: أساسيات حول الخدمة العمومية

الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي توصل إليها معظم العلماء الباحثين في مجال علم الإدارة العمومية أكد أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد قيم تستمد منها سرعتها وصفاتها المتمثلة في المبادئ التالية¹:

1- **مبدأ المساواة**: يقوم على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بأن تؤدي خدماتها لكل من تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي. ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقتضي بالمساواة أمام القانون وكذلك أمام المرافق العمومية. فهذا المبدأ لا يتعلق بسير المرافق فقط بل هو قاعدة تحكم القانون بصفة عامة. فالمساواة أمام المرافق هي نتيجة للمبدأ العام والذي يمثل حقا من حقوق الإنسان².

2- **مبدأ الاستمرارية**: يعني حرص المؤسسة العامة على الاستمرار في تلبية احتياجات المواطنين، حتى إن ترتب على ذلك تحقيق خسائر مالية وذلك انطلاقا من هدفها الأساسي المتمثل في تحقيق المنفعة العامة لا الربح. ويقتضي هذا المبدأ أن تقدم الخدمة العامة بشكل منتظم ومتواصل، إذ أن تلبية الحاجات العامة لا يمكن أن تتوقف أو تقيد بزمن معين. فعلى سبيل المثال لا يعقل أن يقتصر دور الدولة في توفير الخبز كخدمة عامة على يوم أو يومين أو حتى بضعة أشهر بل يجب أن تتاح هذه الخدمة للمواطنين في أي وقت يحتاجونها. ويعد هذا المبدأ من المبادئ الراسخة في الفقه والقضاء.

3- **مبدأ التطور**: يتمثل هذا المبدأ في دور الخدمة العمومية في دعم تطور المجتمع في مختلف المجالات، من خلال تلبية احتياجات طالبي الخدمة والاستجابة لمتطلباتهم بشكل فعال³.

4- **مبدأ الشمولية**: يقصد من هذا المبدأ أن من حق المواطنين الاستفادة منه، ولذلك يجب أن يكون متاحا للجميع مع ضمان إمكانية الوصول إليه وفقا لشروط تتناسب مع قدراتهم ومستوى معيشتهم⁴.

¹ سيف الدين علوان، فيصل مرعي المرجع السابق، ص21.

² رانيا هدار، المرجع السابق، ص81.

³ بوبكر بن عوالي، أليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، كلية الحقوق، السنة الجامعية 2016/2017، ص10.

⁴ سيف الدين علوان، فيصل مرعي، المرجع السابق، ص30.

5- **مبدأ التضامن**: معيار تتولى الدولة دور القيادة التضامن في الخدمة العمومية يعد تجسيدا فعليا للتضامن الاجتماعي بين المواطنين ،حيث تتولى الدولة دور القيادة والتفعيل الميداني لهذا التضامن ،من خلال محاربة الفقر والتقليل من مظاهر الحرمان .وتساهم في تقليص الفوارق بين الأفراد الناتجة عن تفاوت الدخل أو الإعاقات الصحية والمادية .وتهدف الخدمة العمومية من خلال هذا المعيار إلى أداء مهامها ضمن ثلاث فئات رئيسية ،وفق مبادئ التضامن الاجتماعي المتمثلة في :

- أ. مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية ماديا وماليا في متناول المواطنين الفقراء .
- ب. مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي .
- ج. مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال للموارد المشتركة¹.

6- **مبدأ الفعالية**:الخدمة العمومية تشمل جميع الأنشطة التي يعجز السوق عن توفيرها بشكل عادل خاصة في الحالات التي يظهر فيها اختلال في الاستغلال بين مختلف مناطق الوطن .فمثلا توفير خدمات جوارية كالنقل ،الغاز ،أو الكهرباء في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة يساهم في تحقيق التوازن الجهوي ويحفز على استمرار الأنشطة الاقتصادية خارج المناطق الحضرية الكبرى .وبذلك تعد هذه الخدمات وسيلة فعالة في تهيئة وتنمية هذه المناطق بشكل أكثر استدامة وفعالية .

6- **مبدأ المجانية النسبية** :امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين ورغم تباين وضعياتهم من حيث مستوى الدخل ،تم اعتماد مبدأ سلم الخدمات العمومية ،حيث توفر بعض الخدمات بشكل مجاني للجميع ،مثل الرعاية الصحية وخدمات الأمن، لضمان تكافؤ الفرص في الاستفادة من الحقوق الأساسية .

هذا وقد حدد **Rolland** ثلاث قواعد أو مبادئ رئيسية حتى يؤهل النشاط لكي يكون خدمة

عمومية وهي :

- 1- **مبدأ المساواة أمام الفئتين**: مستعملي الخدمة وغير المستعملين لها .
- 2- **مبدأ الاستمرارية**: بانتظام ودون انقطاع .
- 3- **مبدأ الملائمة**: من خلال تكييف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور .
وهناك من أضاف قاعدتين هما :

1- **مبدأ الحيادية**: أي دون أي اعتبارات خارج المصلحة العامة .

¹ مريزق عدنان ،التسيير العمومي بين الاتجاهات الحديثة ،الطبعة الأولى ،جسور للنشر والتوزيع ،2015،ص19،18.

2- مبدأ المجانية: بمعنى وجوب استغلال المصلحة العمومية بدون مقابل .

الفرع الثاني: أنظمة الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة حسب التقسيم المعمول به في الوظيفة العامة في الدول

المعاصرة إلى نظامين:

أولاً. نظام الخدمة العمومية المفتوح:

ينظر هذا النظام إلى الخدمة على أنها مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها، ويفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقاً لنوع الخدمة، حيث يتم تعيين الموظفين وفقاً لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ويمتاز نظام الخدمة المفتوح بجملة من الخصائص نذكرها على التوالي :

1. البساطة: إذ يظهر ذلك جلياً من خلال عدم بذل المؤسسات العمومية جهداً في إعداد الموظفين، بل يتوجب عليهم هم إعداد أنفسهم، وتحمل نفقات الإعداد، كما أنها لا تتحمل المسؤولية عن التدريب أثناء العمل، فالموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه.

2. مرونة النظام: تترجم حرية الإدارة في التخلي وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامشاً من الحرية للموظف، للبحث عن وظيفة أخرى قد تناسبه أكثر.

3. اقتصادية النظام: تتبع اقتصادية النظام من عدة عوامل واعتبارات منها، أن التعيين في الوظيفة يتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، والخبرات إن وجدت وطلبت، وكذا عامل الانفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى¹.

ثانياً. نظام الخدمة العامة المغلق:

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالباً بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار

التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، كما أن القاعدة العامة لهذا النظام هو استمرارية العمل مع ضمان توازن بين الحقوق والواجبات، ويرتكز نظام الخدمة العامة المغلق على محورين هما:

1. قانون الموظفين: هو مجموعة من القواعد القانونية المحددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية، تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فهذا القانون يتضمن قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية والإجازات والمنافع المادية والمعنوية المختلفة، كما يحدد كل

¹ عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر، منشورات ELGE، 1997، ص164-165.

المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف، ومختلف الإجراءات الجزائية الأخرى الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العمومية.

2. **حياة مهنية متميزة:** إذا كان النظام المفتوح يسمح بالتحاق الفرد من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المغلق يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام العامل، استنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة، وما يمكن أن يقدمه طوال حياته المهنية من خلال أدائه لوظائف كثيرة¹.

الفرع الثالث: الأساس القانوني للخدمة العمومية ورقمنتها في الجزائر

يقوم أساس الخدمة العمومية في مجموعة من النصوص القانونية التي أكدت على أهميتها وضرورة السهر على تقديمها، ونجد أن المشرع الجزائري في أغلب القوانين الصادرة عنه الهدف منها هو اصلاح الخدمة العمومية ومراعاة الصالح العام، وتتمثل أهم هذه النصوص في:

أولا. الدستور: تتجلى فكرة الخدمة العمومية في دستور الجزائري من المشرع على أهمية حسن سير الإدارة العمومية. فقد نص دستور 1996 في مادته 99 على صلاحيات الوزير الأول، مشددا على دوره في ضمان حسن أداء الإدارة العمومية. وجاء دستور 2020 ليعيد التأكيد على هذه الصلاحيات في مادته 112 مضيفا عنصرا مهما يتمثل في ضرورة ضمان حسن سير المرافق العامة إلى جانب الإدارة العمومية، ويعد هذا دليلا واضحا على حرص المشرع على تعزيز الخدمات العمومية، لاسيما تلك المقدمة للمواطنين باعتبار أن الغاية الأساسية للدولة هي تلبية حاجات المواطنين عبر خدمات فعالة ومنظمة وذلك من خلال إصدار المراسيم التنفيذية ذات الصلة به².

ثانيا: القوانين:

- **القانون 10.11 المتعلق بالبلدية³:** تتجلى فكرة الخدمة العمومية في هذا القانون أولا من خلال المادة 3، وبالتحديد في فقرتها الثانية حيث أكدت أن البلدية، بإعتبارها ممثلة للدولة على المستوى المحلي تسعى إلى الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه وذلك من خلال توفير مختلف الخدمات العمومية الضرورية. كما بينت المادة 88 اختصاصات رئيس المجلس الشعبي البلدي، مشيرة إلى دوره في السهر على الأمن، النظافة والسكينة وهي من أبرز وأهم الخدمات العمومية التي يحتاجها المواطنون في حياتهم اليومية.

¹ عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 169، 170.

² كرازدي سارة، المرجع السابق، ص 110.

³ القانون 10-11 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية، ج ر، العدد 37، الصادرة في أول شعبان 1432 الموافق 3 يوليو 2011.

- **القانون 07.12 المتعلق بالولاية**¹: يتجلى أساس الخدمة العمومية في هذا القانون من خلال المادة الأولى ،حيث تنص الفقرة الثالثة على ضرورة ترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين ،ما يعكس التزام الدولة بتوفير خدمات ذات جودة .كما توضح المادة 77 التي تحدد صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي أن مختلف المجالات التي يمارس فيها مهامه ،مثل الصحة العمومية ،التربية ،والسكن تعد من صميم الخدمات العمومية الموجهة للمواطنين ،ما يؤكد دور البلدية في تلبية حاجيات السكان وتحسين ظروفهم المعيشية .
- **القانون 08-14 المتعلق بالحالة المدنية**²: القانون الذي أقر إنشاء السجل الوطني للحالة المدنية جعل من الخدمة العمومية أكثر فعالية وسهولة ،إذ أن دخول هذا السجل حيز التنفيذ أدى إلى رقمنة كافة السجلات الورقية ،ولم تعد الإدارات تطالب المواطنين بتقديم الوثائق لإتمام ملفاتهم لأن كل المعطيات أصبحت متوفرة لديها إلكترونيا ،مما خفف العبء عن المواطنين وساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية .

ثالثا .المراسيم :

- **المرسوم 131-88 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن** : إن هذا المرسوم يمس كل مما يجب أن تقدمه الإدارات العمومية من خدمات عمومية للمواطنين ، وقد أكد على أن تحسين الخدمات العمومية يعد من واجب والتزامات الإدارات العمومية³.
- **المرسوم الرئاسي 03-16 وهو المرسوم المنشئ للمرصد الوطني للمرفق العام**⁴: ونجد أساس الخدمة العامة فيه من خلال المادة 4 منه التي أكدت على ضرورة ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام والمساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية ، كما أضافت المادة على ضرورة عصرنة الإتصال بسهولة إعلام المواطنين حول الخدمات العامة وتحسين الحصول على المعلومات، وبالتالي فهي نقلة نوعية فعلا في مجال تحسين الخدمات العامة وعصرنتها ، بغية تعزيز أنشطته التي

¹ القانون 07-12 المؤرخ في 28 ربيع الأول 1433 ،الموافق ل 21 فبراير 2012 المتعلق بالولاية ،ج ر ، العدد 12،الصادرة 7 ربيع الثاني 1433 الموافق ل 29 فبراير 2012.

² القانون رقم 08-14 المؤرخ في 13 شوال 1435 الموافق ل 9 غشت 2014،يعدل ويتم الأمر رقم 20-70 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1389 الموافق ل 19 فبراير 1970 المتعلق بالحالة المدني ،ج ر ،العدد 49،الصادر في 24 شوال 1435 ،الموافق ل 20 غشت 2014.

³ المرسوم رقم 131-88 المؤرخ في 20 ذي القعدة 1408 الموافق ل4 يوليو 1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن ،الصادر في الجريدة الرسمية العدد 27،سنة 1988.

⁴ المرسوم الرئاسي 03-16 المؤرخ في 26 ربيع الأول 147 الموافق ل 7 يناير 2016 يتضمن انشاء المرصد الوطني للمرفق العام ،ج ر ،العدد 02،الصادرة في 03 ربيع الأول 1437 الموافق ل 13 يناير 2016.

من شأنها تبسيط الإجراءات الإدارية وعصرنة المرفق العام، وبهدف ضمان تقديم أحسن الخدمات العمومية وتحسين جودتها .

- **المرسوم التنفيذي رقم 17-279 الذي يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة لها وكيفية تمويلها¹**: وتجد فكرة الخدمة العامة أساسها في المادة الرابعة الفقرة 2 التي أكدت على ضرورة إقامة منشآت قاعدية تسمح بتوفير قدرات تراسل كافية لجعل تقديم الخدمات أفضل وبأسعار معقولة مع وجوب الإستجابة لمبادئ المساواة والإستمرارية والشمولية والتكيف، وهي أهم المبادئ التي تقوم عليها الخدمة العامة .

- **المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها²**: يتعلق الأمر بجهود السلطات العمومية الرامية إلى عصرنة الحالة المدنية وعلى وجه الخصوص تسهيل الإجراءات الإدارية على المواطنين .

- **المرسوم التنفيذي 14-193 المتعلق بصلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري³** : ونجد أساس فكرة الخدمة العامة من خلال النصوص الخاصة بصلاحيات المدير العام للوظيفة العامة والتي تهدف إلى ترقية الخدمات العمومية الصادرة عن الإدارات وتحسين نوعيتها، ومن بين هذه الصلاحيات :

- السهر على التظابق بين حاجات التنمية الإجتماعية والإقتصادية وتنظيم الجهاز الإداري.
- العمل على تجديد الإدارة العمومية وعصرنتها بواسطة تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال .
- ترقية كل تدبير يرمي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.
- تحسين ظروف استقبال المواطنين وإعلامهم وتوجيههم .
- دراسة سير الإدارة العمومية وتقييمه لإقتراح كل تدابير الرامية إلى تحسين نجاعتها .

¹ المرسوم التنفيذي رقم 17-279، المؤرخ في 18 محرم عام 1439 الموافق ل 9 أكتوبر سنة 2017، المتمم للمرسوم التنفيذي 17-106 المؤرخ في 6 جمادى الثانية عام 1438 الموافق ل 5 مارس سنة 2017 الذي يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة لها وكيفية تمويلها .

² المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في رجب 1438، الموافق ل 18 أبريل 2017 ،المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها ، ج ر، العدد 25، الصادرة في 22 رجب 1438 الموافق ل 19 أبريل 2017.

³ المرسوم التنفيذي رقم 14-193 المؤرخ في 05 رمضان 1435 الموافق ل 03 يوليو 2014 ، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري ، ج ر ، العدد 41، الصادرة في 08 رمضان 1435 الموافق ل 06 يوليو 2014.

خلاصة الفصل الأول

من خلال الفصل الأول توصلنا إلى أن الإدارة الإلكترونية هي أسلوب حديث ومتطور لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين، مما يحسن من الخدمة العمومية ويجعلها ترتقي إلى مستوى نهاية التعقيدات وإيجاد الحلول لمختلف المشكلات تماشياً مع متطلبات العصر الحديث.

فالإدارة الإلكترونية هي وسيلة لبناء اقتصادي قوي ووسيلة تفاعل بين الإدارة والمجتمع بطريق أسرع وتكاليف أقل، والأهم من ذلك هي وسيلة لمحاربة الفساد الإداري الذي كان يطغى على الإدارات الجزائرية عندما كانت تعتمد الأسلوب التقليدي الورقي، والإهتمام بالإدارة الإلكترونية وكذا توسيع دائرة تطبيقها على أرض الواقع يعني بالضرورة الإهتمام بالخدمة العمومية ومحاولة تقديمها بطريقة سليمة ومتحضرة لفائدة المواطنين بصفة عامة، وهذا لن يتحقق إلا إذا سعت الدولة الجزائرية لتوفير قاعدة أنترنت بتدفق عالي يحول دون توقف أداء الخدمة من جهة، واجتهد المشرع الجزائري في وضع إطار قانوني يتناسب مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية من جهة أخرى.

الفصل الثاني: الإدارة

الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة

العمومية

أصبحت التحولات الرقمية من أبرز سمات العصر الحديث، حيث باتت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورًا محوريًا في إعادة تشكيل أساليب الإدارة وتقديم الخدمات. وفي هذا السياق، برز مفهوم الإدارة الإلكترونية كأداة فعالة لتحديث الهياكل الإدارية وتحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال اعتماد تقنيات رقمية تسهم في تبسيط الإجراءات، تسريع المعاملات، وتعزيز الشفافية والفعالية في الأداء الإداري.

وقد دفعت التحديات التي تواجه الإدارة التقليدية، مثل البيروقراطية، تعقيد الإجراءات، والبطء في الاستجابة لاحتياجات المواطنين، إلى ضرورة تبني نماذج حديثة للإدارة، تكون أكثر مرونة وانفتاحًا. ومن هذا المنطلق، أصبحت الإدارة الإلكترونية خيارًا استراتيجيًا تسعى إليه الحكومات من أجل تحسين علاقتها بالمواطن، وتحقيق مبدأ الخدمة العمومية ذات الجودة العالية.

المبحث الأول : الخدمة العمومية الإلكترونية

يرتبط مفهوم الخدمة العمومية ارتباطا وثيقا بفكرة الدولة كسلطة ذات سيادة ،حيث يتزايد تدخلها في تلبية الحاجات العامة للمجتمع كلما اقتضت الضرورة .وفي هذا السياق يرى الأستاذ Jacques chevallier أن الدولة لا تقتصر فقط على تمثيل السلطة والسيادة ،بل يقع على عاتقها أيضا أداء وظائف خدمية .فبحسب نظرتة ،تمثل الخدمة العمومية كل نشاط تخضع ممارسته لتنظيم و إشراف وضمان من قبل الدولة ،ويهدف إلى تحقيق الصالح العام . وبإختصار تعد الخدمة العمومية كل نشاط تتولاه جهة عامة استجابة لحاجة عامة .

ولمواكبة تزايد الحاجات العامة كان لزاما على الدولة أن تسير التطورات التكنولوجية المختلفة في تقديم خدماتها ،مما أدى إلى تحول الخدمات العمومية إلى خدمات إلكترونية والتي تعرف بأنها : "مجموع الخدمات المقدمة للمواطنين بالطريقة الإلكترونية عبر إستخدام التكنولوجيات الحديثة كالإنترنت ، التطبيقات ، المواقع الإلكترونية ...في شتى المجالات والقطاعات ...أو على مستوى البلديات".

وقبل الخوض في هذا المطلب وجب التنويه إلى أن الخدمة العمومية *servies publics* تتميز وتختلف عن المرفق العام *service public* الذي يعتبر المفهوم الواسع الذي يشمل (جهاز المرفق العام الذي تنشئه الدولة والخاضع للسلطة العامة كشق عضوي +توفير خدمة عامة كشق مادي)، فالخدمة العمومية بذلك تمثل المرفق العام في شقه المادي فقط ،أي أن المرفق العام جهاز يقدم خدمة عمومية سواء كانت هذه الخدمة محلية أو قطاعية .

المطلب الأول: الخدمة العمومية الإلكترونية على المستوى المحلي (تقريب الإدارة من المواطن) .

تعتبر الإدارة المحلية فرعا من فروع الإدارة العامة وأسلوبا من أساليب التنظيم الإداري وتعرف بأنها "أسلوب إداري يكفل توفير قدرا من الإستقلالية للهيئات المحلية بخصوص ما تباشره من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع بها السلطة المركزية في الدولة بهدف تنمية مجتمعاتها وكذا إشباع حاجات أفرادها مع وجوب خضوعها لقدر من الرقابة والسلطة المركزية "وعليه يركز نظام الإدارة المحلية في كل دولة على وجود وحدات إدارية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، فتشمل هياكل الإدارة المحلية في الجزائر كل من الولاية والبلدية وهو ما أكدته التعديل الدستوري والذي نصت عليه المادة 1/17 منه على أن "الجماعات المحلية للدولة هي الولاية والبلدية"¹.

¹ المرسوم الرئاسي رقم 20-442 مؤرخ في 30 ديسمبر 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري ،المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020 ،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،العدد 82 مؤرخة في 30 ديسمبر 2020 .

أولت الدولة الجزائرية اهتماما بالغا بعصرنة قطاع الجماعات المحلية من خلال تبني نظام الإدارة الإلكترونية، مما أدى إلى تحول جذري في مفهوم الخدمة العمومية، لتقدم بذلك خدمة عمومية محلية رقمية تتسم بالفعالية والحدثة عرفت بأنها : "تلك الجهود الإدارية التي تكفل للإدارة تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكة الإنترنت مع ضمان سرية نقل المعلومات"¹.

من المعروف أن مشروع البلدية الإلكترونية² في الجزائر شكل خطوة أولى نحو تحديث الإدارة المحلية، وقد تم إحيائه ضمن إطار مشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013، نظرا لأهمية البلدية باعتبارها الخلية الأساسية للدولة والرابط المباشر بين الإدارة والمواطن .

تتلخص مظاهر عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر حاليا من خلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الشباك الإلكتروني للوثائق البيوميتريّة، والمشاركة الإلكترونية كمبدأ جديد في الخدمة الإلكترونية .

الفرع الأول: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

تم إحداث السجل الوطني للحالة المدنية على مستوى وزارة الداخلية، وذلك بموجب التعديلات التي أقرها المشرع في إطار القانون رقم 08/14³ المتعلق بالحالة المدنية، وقد أدى هذا التعديل إلى ربط جميع البلديات وملحقاتها الإدارية، وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية بهذا السجل، كما نصت على ذلك في المادة 25 مكرر من نفس القانون والتي جاء فيها : "يحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ويرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية".

وقد استحدث هذا السجل بالأساس بغرض تمكين المواطنين من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بطريقة آلية، إضافة إلى توفير أرضية رقمية للمعطيات يتم ربطها بالمؤسسات العمومية المعنية لاسيما المصالح المركزية بوزارة العدل، ويشتمل السجل الآلي على عقود الحالة المدنية المتعلقة ب: الميلاد، الزواج، الوفيات وكذا التعديلات أو الإغفالات والتسجيلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها⁴.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، داسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية: التنظيم والبناء، الأهداف، المعوقات الحلول، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص450.

² سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه حقوق، تخصص إدارة محلية، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر، 2018، ص259.

³ القانون 08/14 المؤرخ في 13 شوال 1435 هـ الموافق ل 09 أوت 2014 م يعدل ويتم الأمر 20/70 في 13 ذي الحجة 1389 هـ الموافق ل 19 فبراير 1970 م، متعلق بالحالة المدنية، ج، ج، ج عدد 49 المؤرخة في 24 شوال 1435 هـ الموافق ل 20 أوت 2014 م.

⁴ المادة 25 مكرر 1 من القانون 08/14، المتعلق بالحالة المدنية، المصدر السابق.

بلديات ولاية الجزائر على أن يتم تعميمه تدريجيا على باقي ولايات الوطن ضمن المرحلة الثانية، تشمل الوثائق ذات الطابع البيومتري في الجزائر حاليا في :

1. بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية :

بطاقة التعريف الوطنية هي وثيقة هوية فردية تسلم لكل مواطن جزائري دون شرط السن ووفقا للمادة السادسة من المرسوم الرئاسي 143/17¹ المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها فإن بطاقة التعريف الوطنية يجب أن تكون من نوع بيومتري إلكتروني على أن تحتوي على شريحتين تتضمن الشريحة الأولى : معلومات إدارية ومعلومات تتعلق بصاحبها وتخصه . أما الشريحة الثانية : فتتضمن تطبيقا من أجل التحقق من صاحبها .

تعد أهمية اعتماد النموذج البيومتري لبطاقة التعريف الوطنية في تعزيز مستوى الأمن، إضافة إلى إمكانية استخدامها بشكل آلي من قبل مختلف الهيئات الحكومية والمؤسسات العمومية . كما تتيح هذه البطاقة لحاملها عبر بوابة إلكترونية طورتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، الإطلاع على البيانات المخزنة في الشريحة الذكية الخاصة بها . وتجدر الإشارة إلى أن إصدار أول بطاقة تعريف بيومترية في الجزائر كان بتاريخ 01 جانفي 2016.

2. جواز السفر البيومتري الإلكتروني :

يعد جواز السفر وثيقة شخصية تمنح دون التقيد بشروط السن، ووفقا للشروط والكيفيات التي ينص عليها القانون كما يعد وسيلة لإثبات هوية وجنسية حامله وقد نصت المادة الثانية من القانون رقم 03²/14 المتعلق بسندات ووثائق السفر على ضرورة حيازة أحد أنواع سندات السفر عند مغادرة المواطن للتراب الوطني وهي : جواز السفر العادي ،جواز السفر الدبلوماسي، أو جواز السفر الخاص بالمصلحة. كما أكدت الفقرة الثانية من نفس المادة على وجوب أن تكون هذه الجوازات بيومترية إلكترونية أو قابلة للقراءة آليا . أما من حيث مدة صلاحية جواز السفر فقد حددت بعشر سنوات للمواطنين البالغين 19 سنة فما فوق ، وبخمس سنوات لمن تقل أعمارهم عن ذلك .

¹ مرسوم رئاسي رقم 143/17 المؤرخ في 21 رجب 1438 هـ الموافق ل 18 أبريل 2017 م ، يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها ،ج،ر،ج، عدد 25 الصادرة بتاريخ 22 رجب 1438 هـ الموافق ل 19 أبريل 2017 م.

² قانون رقم 03/14 مؤرخ في 24 ربيع الثاني 1435 هـ الموافق ل 24 فبراير 2014 م ، يتعلق بسندات ووثائق السفر ،ج،ر،ج، عدد 16 ، الصادرة بتاريخ 21 جمادى الأولى 1435 هـ الموافق ل 23 مارس 2014 م.

وتبرز أهمية جواز السفر البيومتري الإلكتروني في كونه إجراء ضروري طالبت به المنظمة الدولية للطيران المدني والذي عملت الجزائر على تنفيذه وعيا منها بأهمية احترام التزاماتها الدولية حيث تم استخراج أول جواز سفر بيومتري في الجزائر بتاريخ 2012/01/05¹ م .

3. رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية :

رخصة السياقة تمثل ترخيصا إداريا يمكن حاملها من قيادة مركبة ذاتية الحركة في الطرقات المفتوحة لحركة المرور . كما تعد وسيلة إلكترونية تسجل عليها المعلومات المتعلقة بالسائق وهو ما أكدته المادة الثانية من القانون 05/17² المتعلق بتنظيم حركة المرور ،حيث نصت على أن هذه الوسيلة قابلة للتطوير والتعديل بما يتماشى مع التقدم التكنولوجي .

لا شك أن تحويل رخصة السياقة من شكلها الورقي التقليدي إلى صيغة بيومترية يجسد بوضوح جهود الحكومة المستمرة في تبني سياسة وطنية حديثة للوقاية من حوادث المرور .ويأتي هذا التحول تماشيا مع اعتماد نظام الرخصة بالنقاط الذي يهدف أساسا إلى تعزيز حس المسؤولية لدى سائقي المركبات من خلال ربط المخافات المرورية بعقوبات تدريجية قائمة على سحب النقاط .

هذا وتجدر الإشارة إلى أن أول رخصة سياقة تم سحبها في الجزائر كان بتاريخ 2018/04/01 وفيما يلي ملخص الحصيلة السنوية لإنتاج الوثائق البيومترية الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية لسنة 2023 م والتي تم نشرها 30 أكتوبر 2022 حيث تم إصدار :17,225,301 جواز السفر البيومتري ، 26,252,547 بطاقة تعريف بيومترية ، 2,782,075 رخصة السياقة البيومترية³ .

الفرع الثالث :المشاركة الإلكترونية كمبدأ جديد في الخدمة الإلكترونية

إن تفعيل الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي يكتسي بعدا استراتيجيا جديدا ،يتمثل في ترسيخ الديمقراطية التشاركية باعتبارها شكلا حديثا من أشكال الديمقراطية ،يتيح للمواطنين فرصة الإنخراط المباشر في مناقشة الشؤون العامة والمساهمة في اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم اليومية وقد

¹ نقلا عن موقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بالجزائر :https://interieur.gov.dz /ar/php.index / تاريخ آخر ولوج 3 ماي 2025 .

² قانون رقم 05/ 17 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1438 هـ الموافق ل 16 فبراير 2017 م ، يعدل ويتم القانون 14/01 المؤرخ في 29 جمادى الأولى عام 1422 هـ ،الموافق ل 19 غشت 2001 م ،المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطريق وسلامتها وأمنها ، ج ،ر ،ج،ج، عدد 12 الصادرة بتاريخ 25 جمادى الأولى عام 1438 هـ الموافق ل 22 فبراير 2017 م .

³ البيان المنشور عبر الصفحة الرسمية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية :https://interieur.gov.dz /ar/php.index / تاريخ آخر ولوج 3 ماي 2025 .

أصبحت هذه المشاركة محورا في صياغة استراتيجيات تنمية المجتمع المحلي ومطلبا جوهريا ضمن مطالب المجتمع الراهن .

ومما لا شك فيه أن اعتماد الإدارة الإلكترونية في هذا السياق يؤدي لا محالة إلى ابتكار آليات جديدة تعزز المسعى التشاركي ، وتعد المشاركة الإلكترونية في طليعة هذه الآليات ، إذ تشكل ركيزة أساسية رغم تأخر اعتمادها ما جعلها تمثل تحديا رئيسيا تعمل الدولة على تجاوزه عبر تطوير منصات رقمية مخصصة لهذا الغرض .وقبل الخوض في هذه المنصات من الضروري أولا الوقف على مفهوم المشاركة الإلكترونية .

أولا: مفهوم المشاركة الإلكترونية

تعد المشاركة الإلكترونية امتدادا حديثا للديمقراطية التشاركية ،تمتد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتمكين المواطنين من تفاعل مع مؤسسات العمومية والمشاركة في صنع القرار . وتهدف هذه الآلية إلى تعزيز الشفافية وتكريس مبدأ القرب من المواطن ، وتمكينه من التعبير عن آرائه ومقترحاته بشأن السياسات العمومية والخدمات المحلية .و تشمل المشاركة الإلكترونية مختلف الأشكال الرقمية كالإستبيانات الإلكترونية ،وتصويت عبر الأنترنت ومشاورات العمومية الرقمية ومنصات تقديم الشكاوى والمقترحات¹ .

وغير بعيد عن هذا الطرح أكدت الأمم المتحدة بأن المشاركة تعد بعدا رئيسيا للحكومة وركنا مهما من أركان التنمية المستدامة كما عرفت المشاركة الإلكترونية بأنها : "عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسية وصنع القرار وتصميم الخدمة وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة ومتداولة " .ومن خلال هذا المفهوم يتضح جليا الدور الإيجابي الذي تلعبه المشاركة الإلكترونية في تصميم الخدمة العمومية من خلال جعل المواطن أكثر اندماجا وتداوليا في رسم السياسات العامة وبذلك جعلها أكثر شمولية.

ثانيا: الأساس القانوني للمشاركة الإلكترونية المحلية :

حيث أكد التعديل الدستوري لسنة 2020² م من خلال المادة 16 منه على مبدأ المشاركة حيث نصت على : "...المجلس المنتخب هو الإطار الذي يعبر فيه الشعب عن إرادته ويراقب عمل السلطات العمومية ...تشجع الدولة الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية لاسيما من

¹ زكرياء الصوصي العلوي ،الديمقراطية التشاركية في ضوء دستور 2011 وتفعيلها من خلال الجماعات الترابية ،مجلة الحقوق ،عدد خاص ،2018 ،ص.145.

² المرسوم الرئاسي رقم 442/20 يتعلق بإصدار التعديل الدستوري ، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020 ، المصدر السابق .

خلال المجتمع المدني . "واعتبرت المادة 19 منه أن المجلس المنتخب يمثل مكانا لمشاركة المواطنين في تسير الشؤون العمومية حيث نصت على "يمثل المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية ، ومكان مشاركة المواطنين في تسير الشؤون العمومية ."

أما قانون الولاية (12- 07) ¹ فنجد مبدأ المشاركة مكرسا في مواد متفرقة منه نذكر منها المادة 18 حين أكدت على استعمال الوسائل الإلكترونية في اعلام الجمهور بمحتوى جدول أعمال دوراته بالإضافة إلى ضرورة إصاقه عند مدخل قاعة الجمهور وفي الأماكن المخصصة لذلك .

وبناء على ما تقدم يمكن القول أن قوانين الجماعات المحلية وإن كانت لم تقر صراحة مبدأ المشاركة الإلكترونية إلا أنها فتحت المجال لإضفاء الصبغة الإلكترونية على هذا المبدأ المكرس بصريح النص، وهو في إعتقادنا أمر منطقي حيث أن الإعراف بالمبدأ مع فتح مجال الإضفاء الصبغة الإلكترونية عليه أمر كاف لإضفاء صفة الشرعية على أي ممارسة من شأنها أن تحققه خاصة وأن المشاركة الإلكترونية وجه جديد من أوجه المشاركة لا مبدأ مستقل يقضي الإعراف الصريح به .

المطلب الثاني: الخدمة العمومية الإلكترونية على المستوى المركزي (أمثلة قطاعية)

إن التوجه نحو رقمنة القطاعات العمومية يقضي إلى تحقيق جملة نت الامتيازات، تأتي في مقدمتها ترقية وتطوير الخدمة العمومية وذلك من خلال تنظيم المهام المتداخلة التي طالما شكلت عائقا أمام تقديم خدمات فعالة للمواطنين. إذ تتيح الرقمنة للأفراد التفاعل مع الإدارة العامة بطريقة تضمن تلبية احتياجاتهم بشكل أمثل، وتتمثل أبرز هذه الامتيازات في رقمنة التسيير الإداري للقطاعات وعصرنة الخدمة العمومية وتعزيز التفاعل الرقمي بين الإدارة والمواطن، وفي إطار الحديث عن الخدمة العمومية الإلكترونية نسلط الضوء على بعض القطاعات الاستراتيجية والحساسة وفي مقدمتها قطاع الصحة، يليه قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، وأخيرا قطاع العدالة.

الفرع الأول: رقمنة قطاع الصحة

يعد القطاع الصحي من أبرز القطاعات الاستراتيجية في أي دولة، نظراً للدور الحيوي الذي تلعبه الرعاية الصحية في الحفاظ على سلامة الإنسان، مما يسهم في تعزيز قدرته على الإسهام في التنمية والنهوض بالمجتمع. وفي ظل التحديات المتزايدة، خصوصاً تلك التي كشفت عنها أزمة جائحة كوفيد-19، بات إدماج التكنولوجيا الحديثة في هذا القطاع ضرورة ملحة. وقد أدى ذلك إلى بروز مفهوم

¹ قانون 07/12 مؤرخ في 28 ربيع الأول 1433 هـ الموافق ل 21 فبراير 2012 م ، يتعلق بالولاية ، ج،ر،ج،ج العدد 12، الصادرة بتاريخ 7 ربيع الثاني 1433 هـ الموافق ل 29 فبراير 2012 م .

"الصحة الإلكترونية"، الذي أصبح اليوم أحد المحاور الأساسية في مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، في محاولة لتجاوز أوجه القصور التي ظهرت خلال الأزمة الصحية العالمية.

أ- المدلول القانوني للحق في الصحة

يُعدّ هذا الحق من أبرز الحقوق الأساسية للفرد، وقد حظي باعتراف واسع في مختلف المواثيق الدولية والدساتير والتشريعات الوطنية. فمنذ تأسيس منظمة الصحة العالمية عام 1946، حيث عزّف دستورها الصحة بأنها "حالة من اكتمال السلامة البدنية والعقلية والاجتماعية"، تأكيدا على أهمية هذا الحق توالى الوثائق الدولية على تكريسه. وقد نصّ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان المعتمد سنة 1948، في مادته الخامسة والعشرين على أن "لكل شخص الحق في مستوى معيشي يكفل له ولأسرته الصحة والرفاهية". كما أورد العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في مادته الثانية عشرة أن "الدول الأطراف في هذا العهد تقرّ بحق كل إنسان في التمتع بأعلى مستوى من الصحة البدنية والعقلية يمكن بلوغه"¹.

وعلى الصعيد الوطني كرس الدستور الجزائري هذا الحق من خلال نص المادة 63 من التعديل الدستوري لسنة 2020 ما يلي: "تسهر الدولة على تمكين المواطن من...الرعاية الصحية، لاسيما للأشخاص المعوزين والوقاية من الأمراض المعدية والوبائية ومكافحتها".

بالنظر إلى النص الدستوري المشار إليه أعلاه، يجدر التأكيد على أن "الحق في الرعاية الصحية" الوارد فيه يُمثّل الجانب الإيجابي من الحق في الصحة، أي ما تلتزم به الدولة من توفير خدمات الرعاية والحماية الصحية للمواطنين. في المقابل يتمثل الجانب السلبي لهذا الحق في امتناع الدولة عن أي شكل من أشكال الإضرار بالسلامة الجسدية أو النفسية أو العقلية للأفراد، بصرف النظر عن طبيعة تلك الإساءات وإلى جانب هذين الجانبين، يرى بعض الفقه أن للحق في الصحة بُعداً ثالثاً يتمثل في ضرورة تحقيق المساواة في التمتع بهذا الحق، بغض النظر عن الفوارق الاجتماعية أو الاقتصادية بين الأفراد².

وعلى المستوى التشريعي نجد أن المشرع قد كرس الحق العام وهو الحق في الصحة وذلك من خلال قانون الصحة 11/18 في مادته الثاني عشر والتي قضت بأن: "تعمل الدولة على ضمان تجسيد الحق في الصحة كحق أساسي للإنسان على كل المستويات " ³ الأمر الذي من شأنه أن يثير

¹ كوثر منسل، المرجع السابق، ص86-85.

² كوثر منسل، المرجع السابق، ص86-87.

³ قانون رقم 11/18، مؤرخ في 18 شوال عام 1439هـ، الموافق 2 يوليو سنة 2018م، يتعلق بالصحة، ج.ر.ج.ج، عدد46، الصادرة بتاريخ: 16 ذو القعدة عام 1439هـ، الموافق 29 يوليو سنة 2018م.

التساؤل مرة أخرى حول إغفال المؤسس الدستوري الاعتراف بهذا الحق والاكتماء بتكريس حق الرعاية الصحية أي الحق في الصحة في شقه الإيجابي.

بناء على ما تقدم يمكن القول أن الحق في الرعاية الصحية هو الجانب الإيجابي من الحق في الصحة والذي يحمل في مدلوله الحق في تلقي الخدمات الصحية بشقيها العلاجي والوقائي. وتعرف خدمات الرعاية الصحية بأنها: "جملة الخدمات التي تتيحها المؤسسات العامة والخاصة التي توفرها الدولة بغرض العناية بصحة مواطنيها سواء في قطاعها أو ضمن القطاع الخاص وهي المنوطة بمقاربة المريض، وتشمل المستشفيات والعيادات والصيدليات والموارد البشرية إضافة للأطباء والممرضين ومهندسي الأجهزة الطبية والفنيين والباحثين وكل من يعمل في هذا المجال، كما تشمل أيضا الصناعات الداعمة للخدمات الطبية كصناعة الأدوية و الأجهزة وغيرها، كما تشمل الأبحاث الطبية والتعليم وتهيئ الفرص للأجيال المتعاقبة على دعم هذا القطاع"¹.

استجابةً للتطور السريع في مجال التكنولوجيا والاتصال، وما ترتب عليه من دمج نظم المعلومات في القطاع الصحي، ظهر مفهوم "الصحة الإلكترونية" كأحد أبرز تطبيقات الإدارة الإلكترونية. وي طرح هذا الواقع تساؤلات هامة حول مدى تطور وتطبيق الصحة الإلكترونية في الجزائر!

ب - واقع الصحة الإلكترونية في الجزائر

عرفت منظمة الصحة العالمية الصحة الإلكترونية بكونها: "الاستخدام الأمثل من حيث التكلفة والأمن لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في دعم مختلف المجالات المتعلقة بالصحة، بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية، المراقبة الصحية، والمؤلفات الصحية، والتعليم الصحي، والمعرفة وحتى البحوث ذات الصلة بالمجال الصحي"². ولقد أولت الجزائر مؤخرا اهتماما ملحوظا بتطوير الصحة الإلكترونية فيها من خلال بعثها استراتيجية وطنية للصحة الإلكترونية عبر المستويات التالية:

1. على مستوى التسيير المحاسبي والبشري : تتضمن المنظومة المعلوماتية بوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات في الجزائر، في مجال التسيير، ما يلي:

¹ أم السعد سراي، الإدارة البيئية المتكاملة لنفايات خدمات الرعاية الصحية - بالتطبيق على عينة من المراكز الاستشفائية الجامعية الجزائرية -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم تسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2019، ص39.

² منظمة الصحة العالمية، المكتب الإقليمي للشرق الأوسط، الصحة الإلكترونية، المواضيع الطبية، تاريخ آخر ولوج 2022/08/20.

• **النظام المعلوماتي لمحاسبة التسيير 3COH:** يستند هذا النظام المعلوماتي إلى المرسوم التنفيذي رقم 106/14¹ المتضمن وضع النظام المعلوماتي لمحاسبة التسيير في المؤسسات العمومية، ووفقاً للقرار المشترك المؤرخ في 30 أكتوبر 2014، الذي يحدد كفاءات تطبيق هذا النظام على مستوى المؤسسات العمومية للصحة، وبالاستناد إلى المادة الرابعة من نفس القرار، فإن النظام المعلوماتي لمحاسبة التسيير في هذه المؤسسات يتضمن مجموعة من الوثائق، أبرزها:

- **دفتر المستعمل:** ويتضمن شرحاً لتنظيم ووظائف مختلف مكونات النظام .
- **دفتر المحاسبة الاستشفائية:** ويعرض قائمة حسابات المخطط المحاسبي الاستشفائي، بالإضافة إلى كيفية تسييرها².

• **نظام تسيير التجهيزات الطبية MINI GMAO :** وهو يشكل لوحة قيادة رقمية تتيح لمسؤول المديرية الفرعية المكلفة بصيانة التجهيزات الطبية والأجهزة المرافقة، متابعة الحالة والحركة الخاصة بجميع العتاد والتجهيزات الطبية بشكل معلوماتي، مما يساهم في تسيير أكثر سلاسة وفعالية لهذه المديرية³.

• **النظام المعلوماتي للموارد البشرية Rh santé Dz:** هو منصة ويب شاملة على الإنترنت مخصصة لإدارة الموارد البشرية في قطاع الصحة العمومية في الجزائر. تم إطلاقها في نوفمبر 2014، وقد تم تطويرها من قبل شركة متخصصة في تصميم التطبيقات والبرمجيات على الإنترنت تُدعى Spider Network، يهدف هذا النظام إلى جمع ومعالجة وتخزين ومراقبة وتحليل ونشر كافة البيانات الضرورية المتعلقة بالموارد البشرية في القطاع الصحي، وذلك من أجل توفير معلومات دقيقة وموثوقة لصناع القرار والمديرين. ويساهم هذا النظام في دعم كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية للقيام بمهامها على نحو أفضل، كما يوفر قاعدة معلوماتية تساعد في وضع سياسات تتسجم مع الاستراتيجية العامة للقطاع الصحي⁴.

2- على المستوى الخدماتي : سعياً لتحسين جودة الخدمات الصحية في الجزائر تم إضفاء طابع الرقمنة على خدمات الرعاية الصحية التالية :

¹ أم السعد سراي، الإدارة البيئية المتكاملة لنفايات خدمات الرعاية الصحية. بالتطبيق على عينة من المراكز الاستشفائية الجامعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص: علوم تسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019، ص39.

² قرار وزاري مشترك مؤرخ في 30 أكتوبر 2014، المحدد لكيفية تطبيق النظام المعلوماتي لمحاسبة التسيير في المؤسسات العمومية الصحية وكذا قائمة المؤسسات المعنية بتنفيذ هذا النظام، ج ر ج ج، عدد1، المؤرخة في 7 جانفي 2015.

³ كوثر منسل، المرجع السابق، ص89.

⁴ المرجع نفسه ص89.

- **نظام تسيير ومراقبة تلقيح الأطفال DEVAC:** تم الإعلان عن هذه المبادرة من قبل الوزارة شهر نوفمبر 2018 م، ليتم إطلاقها رسميا بداية 2019 على مستوى 11 ولاية بداية الأمر ليتم تعميمها عبر كافة ولايات الوطن تدريجيا وبموجب هذا النظام يتم إدخال كل البيانات الخاصة بلقاحات الأطفال، بما في ذلك مراكز التلقيح حيث يساهم هذا النظام بالتعرف على عدد الأطفال الملقحين وكذا مواعيد بمجرد التلقيح الخاص بهم بداية من الشهر الثالث كما سيتم تزويد مصالح وزارة الصحة بالعناوين الخاصة بأولياء الأطفال المعنيين باللقاح ليتسنى إخطارهم عن طريق رسائل SMS وذلك بالتنسيق مع وزارة البريد والتعاون مع متعلمي الهاتف النقال الثلاثة الموجودة في الجزائر بغرض تذكيرهم بكل موعد¹.
- **نظام السجل الوطني لمرضى السرطان registre du cancer:** يهدف هذا النظام إلى رصد معدلات الإصابة بمرض السرطان وتحليل الحالات وفقاً للزمان والمكان والخصائص الديموغرافية للأفراد، من خلال إنشاء قاعدة بيانات وطنية شاملة. ويتم جمع المعلومات من الجهات الصحية، بما في ذلك المستشفيات والمختبرات التشخيصية. ومن المؤكد أن دمج تكنولوجيا المعلومات والرقمنة في السجل الوطني لمرضى السرطان سيسهم في تسهيل الإجراءات، وتخفيف الأعباء عن كل من المرضى والإدارة الصحية².
- **الملف الطبي الإلكتروني الموحد:** وهو نظام أقره قانون الصحة 11/18³ في مادته 292 والتي جاء فيها: "يتعين على الهياكل والمؤسسات العمومية والخاصة للصحة إعداد ملف طبي وحيد معلوماتي لكل مريض وتحيينه، ويجب عليها الحفاظ على سرية المعلومات التي في حوزتها".
- **النظام الخاص بالأمراض ذات التصريح الإلزامي MDO:** وهو نظام معلوماتي لدى وزارة الصحة يهدف إلى تسيير الأمراض ذات التصريح الإلزامي من أبرزها التهاب السحايا الفيروسي، التهاب السحايا البكتيري، الحصبة، داء الحصبة الألمانية، التهاب الكبد الفيروسي... والتي ينبغي الإبلاغ بشأنها على جناح السرعة لمختلف الجهات المسؤولة في القطاع الصحي لتسهيل اتخاذ القرار الفعال والسريع بخصوص المرضى⁴.
- **النظام المعلوماتي الخاص بالإحصائيات والمؤشرات الصحية sis dz:** هو نظام معلوماتي يسمح بجمع وتحليل المعطيات المتعلقة بالقطاع.

¹سعيدة حركات، سارة بن غيدة، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الصحية - إشارة إلى القطاع

الصحي في الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والإدارية، المجلد 7، عدد2، 2020م، ص512.

² بريش محمد عبد المنعم، آلية الحكامة ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة الجزائر)، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه طور ثالث LMD في العلوم القانونية، تخصص: الحكامة وبناء دولة المؤسسات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة1، الجزائر، 2018، ص251.

³قانون رقم 11/18، يتعلق بالصحة، المصدر السابق.

⁴ بريش محمد عبد المنعم، المرجع السابق، ص252.

ج - الأزمة الوبائية كوفيد 19 وضرورة تسريع مسار رقمنة القطاع

مع بداية انتشار الوباء شهد قطاع الصحة في الجزائر وضعا مربكا كشف من خلاله الستار عن التأخر الذي يشهده واقع الرقمنة في القطاع مما فرض على الدولة حتمية تدارك الوضع وعلى إثر ذلك شهد قطاع الصحة الجزائري تحديات غير مسبوقة لمجابهة أزمة مباغته تمثلت في:

1. تطوير أرضية رقمية لوزارة الصحة خاصة بتتبع فيروس كوفيد : وهي منصة مطورة من قبل الباحث محمد لطفي مخناش(مهندس وباحث في مجال الواقع الافتراضي و الأنظمة الذكية وصاحب مؤسسة ELCS RESEARCH لأنظمة المعلومات)، حيث تمكن هذا الأخير من ابتكار نظام معلومات يعتمد على تحليل البيانات الضخمة لانتشار كورونا في كل الولايات من رقمنة قطاع الصحة في ظرف 72 ساعة فقط ، ليتم اعتماد مشروعه من طرف وزير الصحة بتاريخ 21 مارس 2019. عرف النظام المعلوماتي الصحي بـ "Monadim" : يربط 586 مؤسسة استشفائية (في 120 ساعة)، وكل الأطباء بمختلف المصالح الطبية مباشرة بمعهد "باستور" للتحاليل والأبحاث الطبية بالعاصمة "موناديم"¹.

2. توظيف تكنولوجيا "Near field communication": وهو نظام معلوماتي جديد، يساعد على إلغاء وقت انتظار المريض في المستشفى بمجرد صدور تحاليل الكشف عن كوفيد حيث طبق هذا النظام المعلوماتي للمرة الأولى في الجزائر خلال الجائحة، ويقوم هذا النظام أساسا على تقنية الإيمضاء الإلكتروني للوثائق والتحاليل الطبية، التي تضمن إلغاء وقت مكوث المريض في المستشفى بمجرد صدور نتائج التحليل، كما يضمن النظام أيضا حماية إلكترونية عالية جدا للبيانات كما تمنع تزوير الوثائق الصادرة².

3. إطلاق منصة رقمية خاصة بحجز مواعيد التقيح ضد فيروس كوفيد 19: تزامنا مع توافر اللقاح ضد الفيروس بالجزائر تم إطلاق منصة رقمية خاصة بمواعيد أخذ لقاح كورونا في 30 جانفي 2021، وتتضمن هذه المنصة الرقمية معلومات تخص الراغبين في تلقي اللقاح وعناوينهم إضافة إلى الأمراض المزمنة التي يعانون منها، وحسب وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات فإنه وإلى غاية 7 مارس 2021 تم تسجيل 15910 شخص أي قرابة 16 ألف مواطن من مختلف الفئات العمرية.

4. إطلاق أول نموذج تجريبي لمستشفى رقمي : في خطوة عملية لتعزيز رقمنة قطاع الصحة، وإصلاح وتحديث المنظومة الصحية، شهد تاريخ 19 ماي 2021 إطلاق أول نموذج تجريبي لمستشفى رقمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية جيلالي رحموني بالعاصمة. وقد أعلن وزير الصحة عبد الرحمان بن بوزيد

¹ مسعود عمارة، الحجر الصحي في الجزائر بين تعزيز التحول الرقمي وتزايد الجرم الإلكتروني، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 5، 3، عدد 02، 2021، ص146.
² كوثر منسل، المرجع السابق، ص92.

رسمياً عن تدشين الأراضية الرقمية للمستشفى، والتي تشمل قاعدة بيانات مركزية للملف الطبي الإلكتروني للمريض. وفي السياق ذاته، تم إطلاق بطاقة العلاج الطبية الوطنية الجديدة "CARTE DE SOINS"، التي تتيح لكل من المواطنين والممارسين الصحيين إمكانية الوصول عن بعد إلى الملف الطبي، أو الاطلاع عليه، أو إجراء المواعيد دون الحاجة إلى التنقل. وتتميز هذه البطاقة برقم تعريفى صحي موحد، ويجري العمل حالياً على تحويلها إلى بطاقة إلكترونية مزودة بشريحة خاصة، تمهيدا لتعميمها على مستوى جميع المؤسسات الاستشفائية¹.

الفرع الثاني: رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

يُعدّ قطاع التعليم، كقطاع الصحة، من القطاعات الاستراتيجية التي تحظى بأولوية في الجزائر، نظراً لدوره الحيوي في التنمية البشرية ودفع التقدم الثقافي، الاجتماعي، والعلمي. وفي ظل التحولات التكنولوجية والمعلوماتية، أصبحت رقمنة قطاع التعليم العالي ضرورة ملحة، خاصة مع التحديات الصحية الراهنة التي تواجه البلاد.

من الناحية القانونية، تستند عملية الرقمنة إلى مجموعة من النصوص التشريعية، أبرزها القانون التوجيهي للتعليم العالي رقم 05-99 المعدل والمتمم بالقانون رقم 00-04، إضافة إلى القانون رقم 06-08. وتتص هذه القوانين على مساهمة التعليم العالي في تطوير ونشر البحث العلمي والتقني، ونقل المعارف، ورفع المستوى العلمي والثقافي والمهني للأفراد من خلال التكوين ونشر الثقافة والإعلام العلمي والتقني...

يعزز القانون رقم 15-21²، المعدل بالقانون رقم 20-02³، التوجه نحو رقمنة التعليم العالي من خلال التأكيد على تكامل البحث العلمي والتطوير التكنولوجي كعملية موحدة تهدف إلى إنتاج المعرفة وتطبيقها لتلبية الحاجات الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية، وتحقيق التنمية المستدامة.

أما مظاهر رقمنة قطاع التعليم العالي، فتتمثل في:

رقمنة التسيير الإداري للقطاع، رقمنة العملية التعليمية (كالتعليم عن بُعد والمنصات الرقمية)، وتطوير مراكز البحث العلمي باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.

¹ الموقع الرسمي لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات <http://www.sante.gov.dz>.

² قانون رقم 21/15 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1437هـ، الموافق 30 ديسمبر سنة 2015، يتضمن القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، ج.ر.ج. عدد 71، الصادرة بتاريخ 18 ربيع الأول عام 1437هـ، الموافق ل 30 ديسمبر 2015م.

³ قانون رقم 20/20 مؤرخ في 5 شعبان عام 1441هـ، الموافق 30 مارس سنة 2020م، يعدل القانون رقم 21/15 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1437هـ، الموافق 30 ديسمبر سنة 2015م، المتضمن القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، ج.ر.ج. عدد 20، الصادرة بتاريخ 11 شعبان عام 1441هـ، الموافق ل 5 ابريل سنة 2020.

أ- رقمنة عملية التسيير- استراتيجية صفر ورقة -

اعتمدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي استراتيجية "صفر ورق"، التي تهدف إلى الاستغناء عن التعاملات الورقية وتقليص استهلاك الورق، وذلك عبر اعتماد النظام الرقمي الوطني "Progress Système" تُعد هذه المنصة الرقمية قاعدة بيانات شاملة تُغطي مختلف جوانب تسيير القطاع، بدءًا من التسيير البيداغوجي، مرورًا بإدارة الموارد البشرية، وصولًا إلى تسيير الخدمات الجامعية¹.

1- منصة بروقراس للتسيير البيداغوجي : تم رقمنة تسيير ومتابعة المسار الدراسي للطلبة في جميع المراحل التعليمية من خلال عدة إجراءات منها :

. تقليص الوثائق الإدارية المطلوبة للترشح للماستر، والدكتوراه، والمسابقة الوطنية، ومناقشة الأطروحات.

- إنجاز التسجيل الجامعي للناجحين الجدد في البكالوريا بنسبة 100% عبر الإنترنت.

- إطلاق تطبيق رقمي لميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية.

- إنشاء أرضية رقمية لتسجيل الطلبة الأجانب.

- رقمنة إجراءات إنشاء المؤسسات الفرعية.

2. منصة بروقراس لتسيير الموارد البشرية : وهي أرضية رقمية لمتابعة المسار المهني للأساتذة، وشملت رقمنة الإجراءات التالية :

• انتقاء الخبراء لدراسة مشاريع البحث التكويني.

• رقمنة اجراء ترشح الأساتذة للتأهيل الجامعي.

• رقمنة تقييم عروض التكوين من مؤسسات تابعة لوزارات أخرى والقطاع الخاص.

• إطلاق منصة للمترشحين لمسابقات توظيف أستاذ مساعد قسم "ب".

3- رقمنة التسيير الخدماتي : عملت الوزارة على تحسين الخدمات الجامعية من خلال :

• تسجيل الإيواء والمنح الجامعية للطلبة الجدد بنسبة 100% عبر الإنترنت.

• اعتماد الدفع الإلكتروني لمستحقات التسجيل.

• إطلاق أرضية رقمية لتقييم مستوى الخدمات عبر استبيان سنوي موجه للطلبة.

• تمكين الطلبة من التواصل المباشر مع الوزير عبر مواقع التواصل الاجتماعي لطرح

الشكاوى والتظلمات، لضمان متابعة فورية لمستجدات القطاع².

¹ كوثر منسل، المرجع السابق، ص94.

² كوثر منسل، المرجع نفسه، ص95.

ب- تطوير الجانب المؤسساتي المؤطر لعملية الرقمنة

تجسد ذلك من خلال استحداث مديرية الشبكات وتطوير الرقمنة والتي شكلت تغيرا جوهريا في تنظيم الإدارة المركزية للوزارة، وكذا دعم وتطوير مراكز البحث الداعمة لمسار الرقمنة في القطاع.

1. استحداث مديرية الشبكات وتطوير الرقمنة: تم تحيين الإطار التشريعي والتنظيمي المتعلق بتنظيم الإدارة المركزية لوزارة التعليم العالي وهذا من خلال المرسوم التنفيذي 21-134¹ حيث تشتمل الإدارة المركزية لوزارة التعليم العالي وفقا للمادة الأولى من هذا المرسوم على عدد من الهياكل والمديريات من ضمنها "مديرية الشبكات وتطوير الرقمنة" والتي أسندت لها عدة مهام يأتي في مقدمتها رسم استراتيجية القطاع في مجال تطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالإضافة إلى إسنادها مهمة ترقية التسيير لموارد الإعلام الآلي والاتصال على مستوى القطاع.

2. إنشاء مراكز البحث والتطوير التكنولوجي: تلعب مراكز البحث العلمي والتطوير التكنولوجي دورا هاما وجوهريا في مسار الرقمنة ولقد أولت الجزائر منذ البداية أهمية بالغة لمراكز البحث والتطوير التكنولوجي من خلال إحداثها لكل من مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني ومركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة.

ج - رقمنة العملية التعليمية:

تعرف رقمنة العملية التعليمية على أنها: "كل ما يستخدم في عملية التعليم والتعلم من تقنيات المعلومات والاتصالات، والتي تستخدم بهدف معالجة، تخزين واسترجاع ونقل المعلومات من مكان لآخر..."² وعليه، يمكن وصف استخدام تكنولوجيا التعليم في العملية التعليمية على أنه منظومة تعليمية متكاملة، تتكوّن من منظومتين فرعيتين مترابطتين ومتفاعلتين معا هما³:

- منظومة تكنولوجيا التعليم كعملية تتم وفق مدخل النظم بهدف تقديم حلول عملية لمشكلات التدريس من خلال إرساء أنماط تعليمية حديثة.
- منظومة منتجات تكنولوجيا التعليم التي تنتج من عمليات تكنولوجيا التعليم متمثلة في المواد التعليمية وأجهزة العرض، كمنصات التعليم الإلكتروني والوسائط الإلكترونية.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 134/21، مؤرخ في 24 شعبان 1442هـ الموافق 7 أبريل سنة 2021م، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ج.ر.ج.ج، عدد 27، الصادرة بتاريخ 28 شعبان عام 1442 هـ الموافق 11 أبريل سنة 2021م.

² عبد الباقي عبد المنعم أبو زيد، معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مناهج المواد التجارية بالتعليم الثانوي، المؤتمر الدولي الأول حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير التعليم قبل الجامعي، مصر، 2007، ص6.

³ رافد صباح التميمي، نهاد خضير كاظم الكناني، تحليل واقع العملية التعليمية في الدول العربية بين تقليدية التعليم وتكنولوجيا المعلومات، كتاب وقائع أعمال المؤتمر العلمي الدولي الأول، الصلات الحضارية بين آسيا وإفريقيا: ماضيها وحاضرها ومستقبلها، المنعقد يوم 04-12-2019، جامعة قناة السويس، مصر، ص459.

1- الأنماط التعليمية الحديثة -التكوين عن بعد- : ساهم تفعيل الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية في ظهور أنماط جديدة من التعليم، أبرزها التعليم عن بعد، الذي عرف انتشاراً واسعاً في الجزائر خلال جائحة كوفيد-19. وقد شكّلت الإرسالية رقم 288/أ.خ.و/،¹ 2020 الموجهة من وزير التعليم العالي إلى رؤساء الندوات الجهوية، الخطوة الأولى لاعتماد التعليم عن بعد رسمياً، حيث دعت إلى استمرار التعليم عبر توفير الدروس، الأعمال الموجهة، والتطبيقات على المنصات الرقمية لمدة لا تقل عن شهر. حيث أكدت الإرسالية رقم 440/أ.خ.و/2020² على أهمية الحفاظ على التواصل بين الأستاذ والطالب عن بعد، وشددت على ضرورة توفير الدعائم البيداغوجية عبر الإنترنت لضمان استمرارية العملية التعليمية. وتأكيداً على مواصلة اعتماد نمط التعليم والتكوين عن بعد وبصدور المرسوم التنفيذي 22-208³ المحدد لنظام الدراسات والتكوين للحصول على شهادات التعليم العالي والذي أكسب التكوين عن بعد وفق النمط المختلف طابعاً وطنياً معترفاً به وهو ما ورد صراحة في المادة 30 منه، ولقد علاف هذا المرسوم نمط التكوين عن بعد بأنه "تكوين يتم عبر الإنترنت عن طريق استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، يتم ضمانه وفق نمط تنبؤي أو غير تنبؤي. ويمكن تدعيم هذا النمط التعليمي بتجمعات دورية حضورية". في حين عرف التكوين المختلط على أنه "الجمع بين نمط التكوين الحضورى في زمن حقيقي، ونمط التكوين عن بعد وفق نمط تنبؤي و/أو غير تنبؤي"⁴.

2- استخدام المنصات التعليمية والوسائط الإلكترونية :

تُعرف المنصات التعليمية الإلكترونية بأنها منظومة متكاملة من الخدمات التفاعلية المتاحة عبر الإنترنت. تُقدم هذه المنصات للمعلمين والمتعلمين وأولياء الأمور، بالإضافة إلى الأطراف الأخرى المشاركة في العملية التعليمية، المعلومات والأدوات والموارد اللازمة لدعم وتعزيز تقديم التعليم والإدارة⁵. لقد شهد استخدام هذه المنصات نمواً ملحوظاً خلال فترة الجائحة، وذلك بالتزامن مع تبني نمط التعليم عن بعد. ففي الجزائر، أصدرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التوصية رقم 437/أ.خ.و/2020 التي تؤكد

¹ المراسلة الوزارية رقم: 288/أ.خ.م/2020، المؤرخة في 29 فيفري 2020، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجمهورية الديمقراطية الشعبية.

² المراسلة الوزارية رقم: 1440/أ.خ.و/2020، المؤرخة في 23 مارس 2020، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

³ مرسوم تنفيذي رقم 208/22 مؤرخ في 5 ذي القعدة عام 1443هـ، الموافق 5 جوان سنة 2022م، يحدد نظام الدراسات والتكوين للحصول على شهادات التعليم العالي، ج.ر.ج.ج، عدد 39، الصادرة بتاريخ 8 ذي القعدة عام 1443هـ، الموافق 8 جوان سنة 2022م.

⁴ المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 208/22، يحدد نظام الدراسات والتكوين للحصول على شهادات التعليم العالي، المصدر السابق.

⁵ Homanova, Zuzana, Tatiana prextova, **Educational networking platforms through the eyes of Czech primary school students**, European Conference on e Learning , Academic Conferences International Limited , 2017 , p197.

المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية

في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة، أصبحت الإدارة الإلكترونية أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها الحكومات لتحديث أساليب تسييرها وتقديم خدماتها للمواطنين. ويُعدّ تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية خطوة استراتيجية تهدف إلى تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال تبسيط الإجراءات، تقليص البيروقراطية، وتوفير الوقت والجهد لكل من المواطن والإدارة على حد سواء. لقد بات من الضروري مواكبة هذا التحول الرقمي لتحقيق فعالية أكبر في الأداء الإداري، وضمان شفافية المعاملات، والاستجابة بشكل أسرع لحاجيات المواطنين، مما يعكس تحولاً عميقاً في مفهوم الخدمة العمومية وطبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن.

المطلب الأول: مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً كبيراً في تبسيط الحياة الإدارية للموظف والمواطن على حد سواء، وذلك من خلال توفير التقنيات اللازمة وثبيت البرمجيات على الأجهزة المستعملة في إطار تحسين جودة الخدمات وتسهيل وصولها للمعني.

الفرع الأول: أهمية القيام بالخدمات العمومية وفق إدارة إلكترونية

ترتكز أهمية القيام بالخدمات العمومية وفق إدارة إلكترونية على تحقيق العناصر التالية:

- أولاً: مردودية الخدمة العمومية:** وتتمثل في التحصيل الحاصل عن نتائج تقديم الخدمة العمومية وفق إدارة إلكترونية، إذ لا بد أن تنال رضا المواطنين وثقتهم بالمؤسسة المقدمة للخدمة.
- ثانياً: تقليص تكاليف الخدمة:** ويظهر ذلك في اقتصاد مصاريف الطباعة وعناء التنقل من خلال التواصل عبر المنصات الرقمية.
- ثالثاً: سرعة الإستجابة واحترام المواعيد:** وذلك من خلال اعتماد الشباك الوحيد بخصوص كل الأنشطة الإدارية المتماثلة عبر كل التراب الوطني.
- رابعاً: الدقة والحد من الأخطاء الإدارية:** وذلك من خلال إنجاز الأعمال الإدارية وفق مقاييس معالجة معلوماتها ومخزنة في أرشيف إلكتروني يستطيع بواسطته الموظف الإداري اكتشاف الخطأ مباشرة وبالتالي تصحيحه آلياً¹.

¹ بن داود عبد الرزاق، لصحب عبد الرحمان، المرجع السابق، ص68.

الفرع الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية

إن ترشيد الخدمة العمومية هو أساس تطور وازدهار الإدارة العامة من إدارة بيروقراطية إلى إدارة تتمتع بالشفافية وتحقيق المساواة بين المواطنين، ولتحقيق ذلك لابد من اتباع الأساليب التالية:

أولاً: تلقي الدعم من القيادة السياسية: إذ يحتاج تخطي عقبات التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية ناجحة إلى دعم الإرادة السياسية لهذا التوجه، ورعايتها للبرامج القطاعية الرامية لتحقيق النجاح والتطور في ذلك.

ثانياً: الإستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال: حيث يعتبر رفع وتحسين قدرة تدفق الأنترنت إلى درجة ضمان انتقال المعلومة بسرعة فائقة على جميع الأصعدة من أكبر التحديات التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر مما يستدعي منها ولتدارك النقص المسجل في ذلك أن تفتح المجال واسعا أمام المستثمرين المحليين والأجانب في مجال تطوير مشاريع البنى التحتية لاسيما تلك المتعلقة بتوسيع شبكات الانترنت وتوفير خدمات الهاتف بجميع أصنافه في إطار بيئة تنافسية تؤمن جودة الخدمة وتقليل الأسعار.

ثالثاً: إشراك القطاع الخاص في مبادرة الإدارة الإلكترونية: إذ ينبغي للمؤسسات العامة أن تزيل هيمنتها على القطاعات الخدمية بإشراكها شركات خاصة من شأنها أن تخفف الضغط عليها وتحسن جودة الخدمة، وتترك المجال للمواطن في حرية اختيار الخدمة التي تناسبه تبعاً لما للإمكانيات التي يملكها.

رابعاً: التشريع القانوني لضمان الأمن الإلكتروني: حيث يعتبر الإطار القانوني الذي يضمن الأمن الإلكتروني من أهم أساليب ترشيد الخدمة العمومية على الإطلاق خاصة أمام مايشهده العالم اليوم من قرصنة وجرائم إلكترونية مختلفة.

الفرع الثالث: آفاق الجزائر لتحسين الخدمة العمومية بتطبيق الإدارة الإلكترونية

أصبح التغيير الإداري بناء على تكنولوجيات الإعلام والاتصال حتمية ضرورية مفروضة عالمياً وليس فقط محلياً، لأن التعاقد في المعاملات قد تجاوز أطراف الدولة الواحدة إلى أطراف من دول مختلفة جنسياتهم ولغتهم مختلفة وديانهم مختلفة... إلخ، الأمر الذي يستدعي مضاعفة الجهود والإهتمام بالإدارة الإلكترونية وضبط كل ما يتعلق بتحسين أداء الخدمات عن طريقها، ومن هذا المنطلق نرصد بعض آفاق وتطلعات الدولة الجزائرية لتطوير أداء الخدمة العمومية حيث تسعى جاهدة إلى¹:

¹ - بن الشيخ الحسين يونس، المرجع السابق، ص 50.

- وضع خطط مدروسة ومحكمة متوسطة وطويلة المدى بحيث تكون مرنة ومتغيرة باستمرار تحسبا لتغير الظروف التي قد تطرأ على المؤسسات في أي لحظة، مع إشراك الموظفين في وضعها نظرا لاحتكاكهم بالمواطنين وتوقعهم لما قد يواجههم أثناء تأدية مهامهم.
- تخصيص ميزانية معتبرة لإنجاح الرقمنة وتطوير العلاقة بين المواطنين والمؤسسات الإدارية.
- خلق فرص المنافسة بين المستخدمين وتحفيزهم بالعلاوات في حال تمكنوا من تقديم خدمات ممتازة وسريعة ومرضية للمواطنين.
- تتطلع الجزائر لتحقيق نجاحات باهرة ووصولها لمراتب عالمية في ترتيب الدول من حيث تفعيل الرقمنة وتحديث كل المؤسسات على مستوى كل القطاعات سواء تعلق الأمر بالمعاملات داخل الوطن أو خارجه.

المطلب الثاني: تقييم رقمنة الخدمة العمومية

أي عملية تطويرية في أي مجال ومهما امتلأت بالإيجابيات إلا أنه يستحيل أن تخلو من السلبيات كما يستحيل ألا تعترضها معوقات.

الفرع الأول: إيجابيات رقمنة الخدمة العمومية

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية يسهل الحياة على المستخدمين الإداريين والمواطنين على حد سواء ومن الإيجابيات التي حققتها الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

- ربح الوقت والمال والجهد في إدارة العمليات التوثيقية بجمع المعلومات الأساسية التي يحتاجها المواطنون وهم في منازلهم بالتواصل معهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني (الإيميل) بواسطة الحاسوب أو الهاتف الذكي، إذ يكفي فقط توفر شبكة أنترنت بتدفق مقبول دون عناء التنقل لمقر الإدارة لاسيما فيما يخص السكان المقيمين بالمناطق الريفية البعيدة عن مقرات تواجد الإدارات العامة المختلفة.
- قضاء معظم الإحتياجات والمشتريات والخدمات التوصيلية عن بعد.
- ازدياد التقدم التقني بازدياد حاجة المواطنين لاستخدام الإدارة الإلكترونية¹.

¹ بورطال رايح ، خليفي سيف الدين، الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمة العمومية، مذكرة ماسثر، تخصص إدارة عامة ، كلية الحقوق ، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2023/2022، ص. 41.

الفرع الثاني: سلبيات رقمنة الخدمة العمومية

- قد يعتقد الكثير أن استخدام الإدارة الإلكترونية يقضي على كل مشاكل المواطنين في حين أن حقيقة الواقع تنتج لنا بعض سلبياتها والتي نذكر منها:
- ارتفاع نسبة البطالة بالإستغناء عن خدمات اليد العاملة.
 - القرصنة والتجسس الإلكتروني يبقبان هاجس يراود المواطن حول تأمين معلوماته الشخصية.
 - عدم ممارسة الرقمنة بشكل دقيق وصحيح من طرف المختصين في عالم التكنولوجيا قد يوقع الإدارة في الشلل في أي لحظة.
 - استخدام كل القطاعات لشبكة الأنترنت في نفس الوقت يؤدي إلى ثقلها وتوقف أداء الخدمات في بعض الإدارات لساعات متواصلة من الوقت¹.

الفرع الثالث: معوقات رقمنة الخدمة العمومية

- هناك عدة معوقات تحول دون أداء الخدمة العامة عن طريق الإدارة الإلكترونية نذكر منها:
- عدم الاستجابة السريعة للمواطنين لفكرة الإدارة الإلكترونية وتباطئهم في الإتصال بالبنى التحتية لشبكات الأنترنت خاصة إذا تطلبت منهم العملية تكاليف مادية.
 - ضعف التنسيق بين الإدارة المركزية والإدارات المحلية لتوحيد المواعيد أثناء البدء في عمليات رقمية معينة وأثناء الإنتهاء منها.
 - قلة المعرفة الحاسوبية والبرمجيات لدى الموظفين مما يوقع العملية في الأخطاء المستمرة.
 - ارتفاع تكلفة استخدام شبكة الانترنيت العالمية.
 - قلة الموارد المالية لدى بعض المواطنين لاقتناء الاجهزة المتطورة والتطبيقات اللازمة لمواكبة العصر².

¹- بورطال رابح، خليفي سيف الدين، المرجع السابق، ص 43.

²- المرجع نفسه ص 45.

خلاصة الفصل الثاني

نستخلص من خلال دراستنا لهذا الفصل أن الخدمات الإلكترونية أصبحت أسلوبا جديدا للتعامل بين الأفراد والمؤسسات العامة أو الخاصة، فتطبيق الرقمنة التي تسعى المجتمعات المعلوماتية اليوم لتحقيقها من خلال نشر التعامل والاتصال الإلكتروني في جميع مجالات الحياة المختلفة، راجع للدمج بين التقنية الحديثة والكفاءة البشرية، مما أدى الى بروز مجتمع رقمي تتسم حياته بالسهولة والسرعة والدقة في تقديم الخدمات العامة وإنجاز الأعمال متجاوزا بذلك كل سلبيات الإدارة التقليدية.

بالإضافة لذلك فقد ساعدت الإدارة الإلكترونية على إعادة النظر في العلاقة القائمة بين الإدارة والموظفين من خلال تحديد المهام بدقة وإشراكهم في الأعمال التنظيمية لرفع الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل قطاعات الدولة والتقليل من الفساد الإداري.

الخاتمة

الخاتمة

تضمنت دراستنا لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، ماهية هذه الإدارة التي حسنت وطورت الخدمة العمومية مسهلة الحياة على المواطنين نتيجة سرعتها في الأداء، ودقتها في النتائج، بالإضافة لتحديد مدى فاعليتها وترشيدها للخدمة العمومية، وآفاق الدولة الجزائرية في تطويرها وتسخير كل الإمكانيات المتاحة للإلتحاق بركب التكنولوجيا الحديثة، وتأمينها من أي اعتداء على المعلومات الشخصية للمواطن.

ومن خلال ما تم دراسته، توصلنا لما يلي:

- تعتبر الإدارة الإلكترونية نقطة تحول هامة من التواصل الحضوري للمواطن مع الإدارة إلى التعامل معها عن بعد، وهذا التواصل الافتراضي إذا ما طبق بحكمة وترشيد فإنه أضمن لتحقيق الشفافية والمساواة بين أفراد المجتمع.
- قوام الإدارة الإلكترونية والرقمنة هو المسار المتبع نحو انتهاز برامج إصلاحات إدارية شاملة، والقضاء على البروقراطية، وتحسين أداء الخدمة العمومية المحلية والمركزية.
- الإدارة الإلكترونية هي الخيار التنظيمي الأول لجميع مؤسسات الخدمة العامة ولا سبيل لترشيد الخدمات في جميع القطاعات، إلا بالتحول للنموذج الخدماتي الإلكتروني، لما يمنحه من امتيازات وتسهيلات في تقديم الخدمة العامة.
- تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية كطريق لتحسين الخدمة العمومية يتطلب التكوين العلمي والعملية باستمرار تماشياً مع التطورات السريعة للأجهزة المستعملة في ذلك.

وأمام ما توصلنا إليه من نتائج نوصي بما يلي :

- التوفير المكثف لكل الإمكانيات والتقنيات العصرية والتكنولوجية من معدات وتجهيزات وتدفع عالي لشبكات الأنترنت من أجل التطور والتحسين الدائمين في أداء الخدمة العمومية بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية.
- التخفيض من سعر استخدام الانترنت، لتشجيع المواطنين على نجاح ترشيد الخدمات العمومية في دول العالم الثالث وتحسين درجة وصولهم الى شبكة المعلومات العالمية.
- وضع أطر قانونية تؤمن وتحمي المواطن الجزائري من إصدار معلوماته الشخصية على مختلف المنصات الرقمية.

- فتح مجالات استثمارية محفزة، وإشراك القطاع الخاص إلى جانب القطاع العام فيها وذلك في إطار تطوير الرقمنة وإعطاء حرية الإختيار للمواطن.
- فتح دورات تكوينية في مجال المعلومات والبرمجيات لمواكبة التطور العالمي لحظة بلحظة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

i. باللغة العربية

أولاً: المصادر:

1. النصوص القانونية

- القوانين:

- 1) القانون 10.11 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق 22 يونيو 2011 المتعلق البلدية، ج ر، العدد 37، الصادرة في أول شعبان 1432 الموافق 3 يوليو 2011.
- 2) القانون 07.12 المؤرخ في 28 ربيع الأول 1433، الموافق ل 21 فبراير 2012 المتعلق بالولاية، ج ر، العدد 12، الصادرة 7 ربيع الثاني 1433 الموافق ل 29 فبراير 2012.
- 3) قانون رقم 03/14 مؤرخ في 24 ربيع الثاني 1435 هـ الموافق ل 24 فبراير 2014 م، يتعلق بسندات ووثائق السفر، ج، ر، ج، ج عدد 16، الصادرة بتاريخ 21 جمادى الأولى 1435 هـ الموافق ل 23 مارس 2014.
- 4) القانون رقم 08.14 المؤرخ في 13 شوال 1435 الموافق ل 9 غشت 2014، يعدل ويتم الأمر رقم 20.70 المؤرخ في 13 ذي الحجة 1389 الموافق ل 19 فبراير 1970 المتعلق بالحالة المدني، ج ر، العدد 49، الصادر في 24 شوال 1435، الموافق ل 20 غشت 2014.
- 5) قانون رقم 21/15 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1437 هـ، الموافق 30 ديسمبر سنة 2015، يتضمن القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، ج.ر.ج.ج. عدد 71، الصادرة بتاريخ 18 ربيع الأول عام 1437 هـ، الموافق ل 30 ديسمبر 2015 م.
- 6) قانون رقم 05/ 17 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1438 هـ الموافق ل 16 فبراير 2017 م، يعدل ويتم القانون 14/01 المؤرخ في 29 جمادى الأولى عام 1422 هـ، الموافق ل 19 غشت 2001 م، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطريق وسلامتها وأمنها، ج ر، ج، ج، عدد 12 الصادرة بتاريخ 25 جمادى الأولى عام 1438 هـ الموافق ل 22 فبراير 2017 م.

- 1) السعيد مبروق ابراهيم، ادارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، الجودة الشاملة، الهندرة ادارة المعرفة الإدارة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2012.
- 2) ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 3) حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، دون طبعة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 4) حسين مصطفى هلالى وآخرون، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 2010.
- 5) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2019.
- 6) رافد صباح التميمي، نهاد خضير كاظم الكناني، تحليل واقع العملية التعليمية في الدول العربية بين تقليدية التعليم وتكنولوجيا المعلومات، كتاب وقائع أعمال المؤتمر العلمي الدولي الأول، الصلات الحضارية بين آسيا وأفريقيا: ماضيها وحاضرها ومستقبلها، المنعقد يوم 04. 12. 2019، جامعة قناة السويس، مصر.
- 7) سمية بومروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية (دراسة مقارنة)، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، السعودية، 2014.
- 8) فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 9) عبد الباقي عبد المنعم أبو زيد، معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مناهج المواد التجارية بالتعليم الثانوي، المؤتمر الدولي الأول حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير التعليم قبل الجامعي، مصر، 2007.
- 10) عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر، منشورات ELGE، 1997.

- 11) عبد الفتاح بيومي حجازي ،الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح ،داسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية :التنظيم والبناء ،الأهداف ،المعوقات الحلول ، دار الفكر الجامعي ،الإسكندرية ،مصر ،2008
- 12) عبود نجم ،الإدارة الإلكترونية ،الإستراتيجية والوظائف والمشكلات ،دار المريخ للنشر والتوزيع الرياض والمملكة العربية السعودية ،2004
- 13) محمد عبد العظيم ،التسويق المتقدم ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2008 ،ص 105.
- 14) محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 .
- 15) محمود محمد حافظ، نظرية المرفق العام، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 1964.
- 16) مريزق عدنان ،التسيير العمومي بين الاتجاهات الحديثة ،الطبعة الأولى ،جسور للنشر والتوزيع ،2015.
- 17) مصطفى السيد دبوس، تامين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة.
- 18) نجم عبود نجم ،الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف . المجالات، دون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان،الأردن ،2008.

2. الأطروحات والمذكرات

-أطروحات دكتوراه

- 1) بريش محمد عبد المنعم، آلية الجكامة ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة الجزائر)، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه طور ثالث LMD في العلوم القانونية، تخصص: الحكامة وبناء دولة المؤسسات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة1، الجزائر، 2018.
- 2) أم السعد سراي، الإدارة البيئية المتكاملة لنفايات خدمات الرعاية الصحية . بالتطبيق على عينة من المراكز الاستشفائية الجامعية الجزائرية .، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم تسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2019.

- 3) رانيا هدار ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ،رسالة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص إدارة عامة والتنمية المحلية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة باتنة، 2017، 2018/01.
- 4) سمية بهلول ،دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه حقوق ،تخصص إدارة محلية ،جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر، 2018.
- 5) كرازي سارة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع العدالة كنموذج، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2020-2021.
- 6) كوثر منسل، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، رسالة دكتوراه، جامعة قالمة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، سنة 2023.

-مذكرات ماجستير

- 1) عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في و.م.ا. والجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علوم سياسية ،كلية الحقوق ،جامعة قسنطينة ،2009/2010.

-مذكرات ماستر

- 1) بن الشيخ الحسين يونس، الإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة عامة ،كلية الحقوق ،جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 2020، 2021/1.
- 2) بن داود عبد الرزاق ،لصحب عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين الخدمة العمومية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،تخصص إدارة عامة ،كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة ،2021/2022.
- 3) بوبكر بن عوالي ،آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي ،كلية الحقوق ،السنة الجامعية 2016/2017.
- 4) بورطال رابح ، خليفي سيف الدين ،الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة عامة ، كلية الحقوق ،جامعة الإخوة منتوري قسنطينة ،2022/2023.

- 5) سيف الدين علوان، فيصل مرمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية البلدية كنموذج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم إدارية، جامعة منتوري قسنطينة 1، كلية الحقوق، السنة الجامعية 2020/2019
- 6) قالي لينة وعياد جوهر، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات مؤسسات التعليم العالي، مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، كلية الحقوق تيجاني هدام، 2021.2020.
- 7) نويوة حميد و صيود حمزة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في الجزائر، مذكرة ماستر في الإدارة العامة، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، كلية الحقوق تيجاني هدام، 2023/2022،

ثالثا: المقالات

- 1) العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي ديسمبر، 2014.
- 2) بوبكر صابرينة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية -قطاع العدالة نموذجا، -مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، الجزائر، العدد الثاني.
- 3) زكرياء الصوصي العلوي، الديمقراطية التشاركية في ضوء دستور 2011 وتفعيلها من خلال الجماعات الترابية، مجلة الحقوق، عدد خاص، 2018.
- 4) سعيدة حركات، سارة بن غيدة، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الصحية - إشارة إلى القطاع الصحي في الجزائر.، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والإدارية، المجلد 7، عدد 2، 2020.
- 5) مبارك لسوس، الإدارة الرشيدة للجماعات المحلية بين الزامية الخدمة العامة وحتمية التوازن المالي، إدارة، مجلة المدرسة الوطنية للإدارة، المجلد 20، العدد 2010.2، العدد 40، الجزائر.
- 6) مسعود عمارة، الحجر الصحي في الجزائر بين تعزيز التحول الرقمي وتزايد الجرم الإلكتروني، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 5 3، عدد 02، 2021.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

- 1) نقلا عن موقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بالجزائر <https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar> ، تاريخ آخر ولوج 3 ماي 2025 .
- 2) البيان المنشور عبر الصفحة الرسمية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية <https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar> ، تاريخ آخر ولوج 3 ماي 2025 .
- 3) منظمة الصحة العالمية، المكتب الإقليمي للشرق الأوسط، الصحة الإلكترونية، المواضيع الطبية، تاريخ آخر ولوج 2025/05/05.
ii. باللغة الفرنسية

1- Homanova, Zuzana, Tatiana prextova, **Educational networking platforms through the eyes of Czech primary school students**, European Conference on e Learning , Academic Conferences International Limited , 2017 .

الفهرس

الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	إهداء
	قائمة المختصرات
	مقدمة
14	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
15	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الأول: التطور التدريجي لفكرة الإدارة الإلكترونية
15	الفرع الأول: مرحلة الظهور
16	الفرع الثاني: مرحلة التصعيد
16	الفرع الثالث: مرحلة الذروة والتكامل
18	المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية
18	الفرع الأول: تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية
22	الفرع الثاني: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية
25	الفرع الثالث: متطلبات الإدارة الإلكترونية
28	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية
28	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
28	الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية
30	الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية
31	الفرع الثالث: أنواع الخدمة العمومية
34	المطلب الثاني: أساسيات حول الخدمة العمومية
34	الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية
36	الفرع الثاني: أنظمة الخدمة العمومية
37	الفرع الثالث: الأساس القانوني للخدمة العمومية ورقمنتها في الجزائر
40	خلاصة الفصل الأول
43	الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية

43	المبحث الأول: الخدمة العمومية الإلكترونية
44	المطلب الأول: الخدمة العمومية الإلكترونية على المستوى المحلي (تقريب الإدارة من المواطن)
44	الفرع الأول: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية
45	الفرع الثاني: الشباك الإلكتروني للوثائق البيومترية
47	الفرع الثالث: المشاركة الإلكترونية كمبدأ جديد في الخدمة الإلكترونية
49	المطلب الثاني: الخدمة العمومية الإلكترونية على المستوى المركزي (أمثلة قطاعية)
49	الفرع الأول: رقمنة قطاع الصحة
55	الفرع الثاني: رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي
59	المبحث الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية
59	المطلب الأول: مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية
59	الفرع الأول: أهمية القيام بالخدمات العمومية وفق إدارة إلكترونية
60	الفرع الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية
60	الفرع الثالث: آفاق الجزائر لتحسين الخدمة العمومية بتطبيق الإدارة الإلكترونية
61	المطلب الثاني: تقييم رقمنة الخدمة العمومية
61	الفرع الأول: إيجابيات رقمنة الخدمة العمومية
62	الفرع الثاني: سلبيات رقمنة الخدمة العمومية
62	الفرع الثالث: معوقات رقمنة الخدمة العمومية
63	خلاصة الفصل الثاني
65	الخاتمة
68	قائمة المصادر والمراجع
	فهرس المحتويات
	الملخص

المخلص

تعتبر الدراسة القانونية لموضوع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، أمراً ضرورياً لفهم تطور الإدارة حسب المعطيات والمتغيرات الدولية والعالمية تماشياً مع العصرنة بهدف إلغاء صفة الجمود المتوارثة عن الإدارات التقليدية والأخذ بإدارة إلكترونية تتوافق مع متطلبات ومستجدات العصر وتتطور وفقاً لذلك، بالإضافة إلى العمل على وضع آليات لتأمين شبكات الاتصال للقضاء على المخاوف التي تتمتع المستخدمين حول إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية بالتزوير وتخريب للشبكات وسرقة للمعلومات الشخصية.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، خدمة عمومية، شبكات الإتصال.

Abstract

The legal study of the role of e-administration in improving the performance of public service in Algerian legislation is necessary to understand the development of the administration according to international and global data and changes in line with modernization, with the aim of eliminating the rigidity inherited from traditional administrations and introducing an electronic administration that is compatible with the requirements and developments of the era and develops accordingly, in addition to working to develop mechanisms to secure communication networks to eliminate the fears that users have about the possibility of hacking the information system through forgery, network sabotage and theft of personal information.

Keywords: E-administration, public service, communication networks.