



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله

معهد الحقوق



الرقم التسلسلي:

الرمز:

قسم: الحقوق

الشعبة: الحقوق

التخصص: قانون إداري

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المرفق العام الجزائري

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

إشراف الأستاذ:

بلحربي عومار

إعداد الطالبتين:

* أمال معيمور

* سارة عبيدش

السنة الجامعية: 2024 - 2025



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف - ميله

معهد الحقوق



الرقم التسلسلي:

الرمز:

قسم: الحقوق

الشعبة: الحقوق

التخصص: قانون إداري

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المرفق العام الجزائري

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

إشراف الأستاذ:

بلحربي عومار

إعداد الطالبتين:

* أمال معيمور

* سارة عديش

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر - ب	أ. دعاس أحمد - المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف - ميله
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر - أ	أ. بلحربي عومار - المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف - ميله
عضوا مناقشا	أستاذة محاضرة - ب	أ. موسى زينب - المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف - ميله

السنة الجامعية: 2024 - 2025

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الصلاة والسلام على سيدنا وحبيبنا محمد صلى الله عليه وسلم. (... وَأَخِرُ دَعَوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ
الْعَالَمِينَ)

في ختام هذه الرحلة الصعبة والملهمة أحمد الله وأشكره على بدايتها ونهايتها، وتتويجا للحظاتي الأخيرة
في هذا الدرب الطموح رغم عثراته أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

- نفسي الطموحة أولاً ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح.

- إلى والدي الكريمين حفظهما الله ورعاهما ورزقنا برهما ورضاهما وأدامهما لنا عزا وسندا.

- إلى إخوتي الذين ساندوني وقت ضعفي وأزاحوا عن طريقي كل المتاعب ممهدين لي الطريق
زارعين الثقة والإصرار بداخلي (مريم، بلال).

- إلى جميع أفراد عائلتي الكريمة من أجدادي الأحياء والأموات الى أعمامي وعماتي وأبنائهم
وبنائهم الأعزاء كل الشكر والتقدير لكم جميعا على وقوفكم معي فأنتم كالأخوة والأخوات (فاتح،
فؤاد، دلال، سميرة).

- إلى كل أطفال عائلتنا (إيلاف، أنيس، لجين، جنان، عبد الواحد، شهد، يمنى، ياسمين، يوسف)
وأمهاتهم الكريمات (سهام، لبنى) خالص شكري.

- الى كل زملائي الأعزاء في كل مراحل دراستي، وإلى صحتبي الصالحة القليلة التي أتناقش معها
أيام حياتي (خديجة، عبير، أماني)، وإلى كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد حفظكم الله
جميعا ورفع قدركم.

- إلى أساتذتي الأفاضل الذين غرسوا فينا حب العلم وشجعونا على التطور، وأخص بالذكر
أساتذتي في مرحلة الثانوية وعلى رأسهم أساتذتي القديرة (عنصري صليحة) وإلى جانبها الأساتذة
الأجلاء (بومريجة إيمان، جبار زينب، وادي عبد الحق)، الذين وجهوني وكان لهم الفضل الكبير
في مسيرتي العلمية.

- إلى الأستاذ المشرف ورئيس معهد الحقوق بجامعة "بلحربي عومار" كل الشكر والتقدير على
دعمه ومساندته لنا خلال إعداد هذه المذكرة.

وأخيرا من قال "أنا لها نالها وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها" فالحمد لله والشكر لله الذي وفقنا في
إنجاز هذه المذكرة.

أهدي لكم تخرجي من معهد الحقوق قسم الحقوق، تخصص قانون إداري، من جامعة عبد الحفيظ

أمال

بوالصوف - ميلة.

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
(... قد جعلها ربي حقًا...)

أهدي يجرحتي إلى
كل من كل العرق جبينه ومن علمت أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار
إلى النور الذي أضاء درتي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلتي أبداً
من بدل الغالي والنفيس الذي استمدت منه قوتي واعيرازي بدايتي
والذي العزير.

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة التي طالما
يمينت أن تقر عيبها لرؤيتي في هذا اليوم إلى
أمتي العزيرة

ضلعتي الثابت وأمان أيامتي إلى من شددت عضدي بهم وكانوا ينابيع أرتوى بهم إلى
أخواني وأخواتي الغاليس

لكل من كان عوباً وسندا لي في هذا الطريق إلى نفسي ولكم عائلتي أهديكم هذا الإيجاز وجمرة النجاح
أبا اليوم أكملت وأبهيت جمرة بجاحت بفضل الله والحمد لله على ما وهبتي وأن يجعلني مباركا لمن قال
أبا لها بالها فأبا لها وإن أتت رعبا عبا أتت بها فالحمد لله
شكرا وحبا وامتنابا على البدئ والجتام وآخر دعواي أنه الحمد لله رب العالمين

سارة

شكر وتقدير

الحمد لله الواحد الاحد الذي لم يلد ولم يولد ولم يكن له كفواً أحد،
الحمد لله الذي أعاننا ويسر لنا أمربا ووفقنا،

والصلاة والسلام على النبي الكريم ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدس

الداعي إلى التحلى بكل فضيله والبعد عن كل رذيله.

ولا يسعنا إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظم الامتنان وبحص بالذكر الاستاذ الميرف رئيس معهد
الحقوق " أ. بلحري عومار " على ما قدمه لنا من ملاحظات وتوجهات.

والى السادة الاساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبول وتقيم وتصويب
هذا العمل وإيرائه بملاحظاتهم القيمة.

إلى كل من مد يد العون والمساعدة إلى الدس طوقوا بجميل
صنيعهم وأفادوا بالرأي وأخص بالذكر الاستاذة "وفاء تبينات".
ولا يفوتنا تقديم شكرنا وامتناننا إلى الزملاء والزميلات
وإلى كل طالب علم.

نقول جزاكم الله خيرا وأعانكم

الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الإهداء.
	شكر وتقدير.
	فهرس المحتويات.
	فهرس الأشكال.
	فهرس الجداول.
أ-ط	مقدمة.
الفصل الأول: ماهية الرقمنة وأثرها على جودة الخدمات العمومية	
11	تمهيد.
12	المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة.
12	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وأهم المصطلحات المشابهة لها.
18	المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الرقمنة.
20	المطلب الثالث: مراحل التحول والانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية ورقمية.
23	المطلب الرابع: متطلبات الرقمنة وأهميتها.
25	المطلب الخامس: مزايا رقمنة الإدارة ومساوئها.
27	المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة العمومية.
27	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية وخصائصها.
34	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة العمومية.
38	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة العمومية.
40	المطلب الرابع: أهمية جودة الخدمة العمومية.
42	خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في المرفق العام الجزائري.	
44	تمهيد.
45	المبحث الأول: الأطر المعرفية للمرفق العام.
45	المطلب الأول: مفهوم المرفق العام.
49	المطلب الثاني: أنواع المرفق العام.
53	المطلب الثالث: عناصر المرفق العام (الأركان).
54	المطلب الرابع: المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام.
57	المبحث الثاني: نماذج وتطبيقات حول بعض الخدمات المعنية بالرقمنة في البلدية.
57	المطلب الأول: رقمنة سجل الحالة المدنية.
60	المطلب الثاني: جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية.
64	المطلب الثالث: خدمة التسجيل الإلكتروني للحج وتنظيم عملية الانتخابات.
66	المطلب الرابع: البطاقة الرمادية الإلكترونية ورخصة السياقة البيومترية.
70	خلاصة الفصل.
72	الخاتمة.
75	قائمة المصادر والمراجع.
86	الملخص.

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	تعريف الذكاء الاصطناعي	17
02	التحول من أسلوب الإدارة القديمة الى أسلوب الإدارة الرقمية	22
03	التطور والتحول التكنولوجي نحو الأنترنت والإدارة الرقمية	22
04	الواجهة الأمامية للخدمة	31
05	الواجهة الخلفية للخدمة	31
06	أبعاد جودة الخدمات	40

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	معايير التمييز والتفرقة بين المرافق العامة الاقتصادية والمرافق العامة الإدارية	51

مقدمة

مقدمة:

تشكل عصنة الخدمة العمومية هامشا رئيسيا لدى معظم المجتمعات المعاصرة، حيث أصبح التطور التكنولوجي عاملا مساعدا بل ومحوريا في تحسين جودة هذه الخدمات من خلال استغلال الوسائل والوسائط الرقمية الحديثة في تقديم الخدمات العمومية، لذلك أصبح من الضروري على الدول المعاصرة أن تتكيف مع التحولات التكنولوجية المتسارعة وتتبنى مفاهيم الإدارة الرقمية كأساس لتحقيق الفعالية والشفافية ومواكبة تطلعات المواطنين.

وفي هذا السياق، يتجه كل من الدول والمجتمعات والأفراد إلى استخدام التكنولوجيات الحديثة في مختلف التعاملات اليومية سواء على المستوى الإداري الاقتصادي أو الاجتماعي، كما أن الرقمنة لم تعد خيارا ترفيهيا أو إصلاحيا بسيطا، بل أصبحت ركيزة أساسية لضمان استمرارية الإدارة العمومية واستجابتها الفورية لاحتياجات المواطنين.

وبما أن الإدارات العمومية تعد من أهم ركائز التنظيم في المجتمعات الحديثة، فإن السعي نحو التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة العمومية لم يعد خيار بل ضرورة فرضها واقع العصر ومتطلبات التنمية الشاملة، لذا فإن الإدارة العمومية مطالبة اليوم بتبني نماذج جديدة للخدمة تعتمد على الكفاءة والسرعة بالإضافة إلى المرونة وهو ما لا يمكن تحقيقه دون توظيف أدوات التكنولوجيا الحديثة وتكريس مبادئ الحكومة الإلكترونية.

وفي هذا الإطار تعد الجزائر من بين الدول التي بادرت بفتح ورشات للإصلاح الإداري والرقمنة سعيا منها إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وتقديم خدمات أكثر فاعلية وشفافية للمواطن، فقد تم إطلاق العديد من المشاريع والبرامج التي تهدف إلى رقمنة الهياكل الإدارية وتبسيط الإجراءات وتقريب الإدارة من المواطن في محاولة لمواكبة التجارب العالمية الرائدة في هذا المجال وتحقيق التحول الرقمي المنشود بما يعكس طموحات الدولة الجزائرية في بناء إدارة عصرية وفعالة.

أهمية البحث:

يعتبر موضوع الرقمنة ودورها الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمة العمومية في المرافق العامة الجزائرية ذو أهمية كبيرة، وذلك لأنها لعبت دور فعال ألا وهو تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين واستبدالها إلى الطريقة الرقمية عكس الطريقة الورقية، ومنه نجد أن أهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:

الأهمية العلمية:

- محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في الإدارة العمومية الجزائرية أو بالأحرى المرفق العام الجزائري.
- محاولة معرفة الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المرافق العامة وبالتحديد في "البلدية".
- التركيز على المكانة التي تمثلها الرقمنة داخل الإدارات العمومية والجديد الذي جاءت به من خلال التحول من إدارة تقليدية ورقية إلى إدارة إلكترونية آلية وهذا من خلال تحسين الأداء وإرضاء المستفيدين بصفة عامة.
- تساعدنا كذلك على إزالة الغموض عن موضوع الرقمنة وذلك بالتعرف عليها أكثر من خلال تطبيقها في العديد من المؤسسات نذكر على سبيل المثال البلدية.
- إضافة إلى هذا كله نستنتج أن دراستنا هذه لهذا الموضوع الهام والجديد تركز على مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، ومدى معرفة نجاعة التكنولوجيا الحديثة كآلية مهمة في تحسين وترقية الخدمة.
- موضوع حديث بحيث تشكل الرقمنة أحد المواضيع الجديدة في البحث العلمي اليومي خاصة في القانون الإداري ونقل الإدارة من المظهر التقليدي الى المظهر الرقمي.

الأهمية العملية:

- تساهم في تسهيل العديد من الخدمات وتقوم باختصار الوقت وكذا التغلب على زيادة المصاريف وهذا ما نتج عنه رضا المستهلك والمستفيد بصفة عامة.
- المساهمة في جهود الحكومة الجزائرية نحو تحديث الإدارة العمومية وتفعيل التحول الرقمي.

أسباب اختيار الموضوع:

ومن الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع نجد:

1- الأسباب الموضوعية:

- تم اختياره نظرا للانتشار الواسع لاستخدام الرقمنة في المنظمات الخدمية مؤخرا.
- تعتبر من أهم المواضيع التي أبرزت نفسها على الساحة العلمية لأنها تتميز بالحدثة.

- تدني واقع الإدارة في الجزائر وعدم رضا المواطنين على الخدمات المقدمة لهم جعل الدولة تسعى للنهوض بإيجاد حلول بديلة من أجل عصنة الخدمات وهذا ما أدى إلى التوجه نحو الرقمنة كآلية لتسهيل الحياة الإدارية في المؤسسات العمومية.
- وأخيرا نرى أن هذا الموضوع يحتاج البحث فيه بصفة مستمرة ودائمة وذلك لمواكبة التطورات الناجمة في كل فترة.

2- الأسباب الذاتية:

- ميولنا الشخصي لدراسة كل ما هو جديد في تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخداماتها في مجال الإدارة.
- الاهتمام بالمواضيع الإدارية بصفة عامة والرقمنة بصفة خاصة، وهذا راجع لعلاقة الموضوع بتخصصنا ألا وهو القانون الإداري.
- كذلك من أهم أسباب بحثنا نجدها تتمثل في مدى معرفة خطوات الانتقال من إدارة تقليدية قديمة إلى إدارة إلكترونية حديثة، الأمر الذي يؤدي إلى التمتع بتطبيقات تكنولوجيا حديثة تساعد على تقديم أحسن وأجود الخدمات.

أهداف البحث:

تتمثل أهداف بحثنا في:

- التعرف على مفاهيم الرقمنة أو بصيغة أخرى محاولة توضيح بعض المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالرقمنة والخدمة العمومية.
- تبيان متطلبات تطبيق الرقمنة.
- إبراز مزايا ومساوئ تطبيق الرقمنة.
- التعرف على علاقة الرقمنة بجودة الخدمة العمومية أي الأثر الذي تلعبه.
- معرفة طريقة التحول الرقمي من الورق الملموس إلى الحاسب الآلي.
- معرفة أهم التطبيقات المعنية بعملية الرقمنة في البلدية الجزائرية.
- تقييم تجربة الرقمنة داخل البلدية من خلال النماذج والتطبيقات المعنية بهذه الخدمة كرقمنة جواز السفر وخدمة التسجيل الإلكتروني للحج وغيرها من خدمات.

حدود الدراسة:

1- الإطار الزمني:

بداية من سنة 2019 وإلى غاية يومنا هذا والتي تعتبر فترة مفصلية خاصة في ظل أزمة كورونا والتي جعلت العالم يسير بمرحلة جديدة تحت الرقمنة، كما أن توجهات الدولة الجزائرية وبداية من هذه السنة عرفت تحول قوي نحو رقمنة الخدمة العمومية في كل المجالات.

2- الإطار المكاني:

يتجلى الإطار المكاني في اعتماد الإدارة الإلكترونية على مستوى مختلف مناطق الوطن في ظل التوسع الملحوظ للرقمنة الجغرافية، مع تركيز خاص على البلديات باعتبارها الفضاء المؤسساتي الأقرب للمواطن، وذلك من خلال استعراض نماذج تطبيقية متنوعة عبر أرجاء الوطن.

متغيرات الدراسة:

قبل الخوض والشروع في دراسة تفصيلية ومعمقة لموضوع بحثنا، وجب واستلزم علينا السعي إلى تحديد دقيق للمصطلحات الأساسية الموجودة في العنوان الرئيسي، أو بالأحرى التعرف على متغيرات الدراسة الرئيسية، وهذا لكي نتمكن من إعداد وإنجاز خطة بحث جديدة تشمل جميع عناصر العنوان، وعليه فإن متغيرات الدراسة بالنسبة لموضوع بحثنا وجدناها تتمثل في:

- المتغير المستقل: يتجلى في مصطلح الرقمنة.
- المتغير التابع: يتمثل في جودة الخدمة العمومية.

الدراسات السابقة:

الدراسة 01: دراسة رابحي بو عبد الله سنة 2020 وهي دراسة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية نموذجيا)، مجلة، وتشمل أهداف الدراسة في توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية بالجزائر ما حتم على هذه الأخيرة ضرورة التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة النتائج أهمها أن التقنيات الحديثة في مجال تقديم خدمات عصرية أصبحت ضرورة ملحة على مختلف القطاعات في مجال الخدمات مما يعرض عليها تكثيف خدماتها قصد توفير خدمة ذات طبيعة راقية وبذلك اندفعت الجهات الإدارية إلى الاستفادة من التطبيقات التقنية نظرا إلى

الفوائد الملموسة على أرض الواقع لاسيما من حيث مساهمتها الكبيرة في تحسين تقديم الخدمة العمومية والارتقاء بجودتها.

الدراسة 02: دراسة بوعمامة مريم، وبوهدة شهرزاد، سنة 2020، وهي دراسة حول أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية "دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية، مجلة، حيث تتمثل أهداف الدراسة في إبراز ودراسة مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جوده وترقية الخدمات في المؤسسات العمومية، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، كما تبنت هذه الدراسة أدوات جمع البيانات حيث تم اعتماد الباحثين على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة والتي جرت عينة على زبائن مؤسسة البريد لولاية المدية، وبعد عملية الفرز تم الوصول إلى 49 استمارة صالحة للتحليل واستمارة واحدة فقط غير صالحة.

ونتيجة لذلك تم التوصل إلى مجموعة من النتائج الهامة أهمها توظيف الإدارة الإلكترونية في زيادة فعالية الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات العمومية وتطبيق مبدأ الإدارة الإلكترونية يعزز من تطبيق مبدأ الجودة الشاملة لعصرنة القطاع العمومي.

الدراسة 03: ميلودة حمدو، للسنة الجامعية 2022/2021 المتمثلة في مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي الموسومة بعنوان "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العام - دراسة حالة بلدية أنقوسة - ولاية ورقلة، 2022/2021، هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف للتعرف على الدور الذي لعبته عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى البلدية وكذا التعرف على أهم الجهود التي قامت بها السلطات الجزائرية وذلك لتحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسات والإدارات، وعليه نجد أنها اتبعت المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى منهج دراسة حالة والمنهج الإحصائي لأنهم خدموا هذا الموضوع.

وخلصت هذه المذكرة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن لرقمنة الإدارة دور هام في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين بالرغم من وجود عدة صعوبات تعاني منها الإدارة.
- أن الرقمنة بمجبيها والعمل تحت خدماتها ساهمت في التقليل من الجهد والوقت المستغرق في استخراج الوثائق الخاصة بالمواطنين.
- كذلك أدت إلى التخفيف والتقليل من الإجراءات الإدارية الأمر الذي أدى إلى التقليل من إنجاز الوظائف والجهد المبذول بالنسبة للموظف العمومي.

وفي ضوء هذه النتائج واستكمالاً لتحقيق أهدافها أوصت الدراسة بضرورة توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة أي توفير البنية التحتية التي تسمح بتطبيق هذه العملية بشكل فعال، كذلك العمل على نشر الثقافة الإلكترونية بين المجتمعات وهذا من أجل تعميم الفكرة أكثر لاستيعابها.

الدراسة 04: تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر: "نحو بروز قانون الإدارة الإلكترونية من إعداد الباحثة كوثر منسل، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث بميدان الحقوق والعلوم السياسية لجامعة 08 ماي 1945 قالمة، سنة 2023/2022، هدفت هاته الدراسة إلى تحديد عوامل النجاح التي أدت إلى التحول الرقمي في دولة الجزائر زيادة على ذلك معرفة مدى استيعاب النصوص القانونية الحالية لمختلف أوجه نشاط الإدارة الإلكترونية، وعليه تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، بالإضافة إلى المقارنة من أجل الإجابة عن إشكالية البحث المطروحة كما توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج نذكر منها: أن التحول الرقمي في الجزائر واجه العديد من التحديات لكنه يسير بخطوات ثابتة وهذا ما يتطلب تعاون وتظافر الجهود لتطويره في مختلف المجالات.

الدراسة 05: "أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة حالة بلدية البيض بالجزائر" من إعداد عامر إيمان، وشويرفات عبد القادر، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، سنة 2024، كما تم الاعتماد من خلال هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب دراسة حالة نظرا لملائمتها لطبيعة الموضوع، كما اعتمد كذلك الباحثين على أدوات جمع البيانات والتي تمثلت في الاستبيان وبرنامج spss التي تم استخدامه لحساب النتائج وتحليلها. ومن أهداف هذه الدراسة نجد أنها أدت إلى: التعرف على مفهوم الرقمنة وجودة الخدمات العمومية مع إبراز العلاقة الناتجة بينهما، إضافة إلى التعرف على مدى المساهمة التي جاءت بها عملية الرقمنة لتحسين الخدمة العمومية.

وتوصل هذا البحث في الأخير إلى عدة نتائج أبرزها أن الرقمنة أسهمت في تجاوز العديد من العقبات كالوقت والمكان وهذا من خلال تحسين الأداء عبر توفير الأجهزة والشبكات والتقنيات الحديثة، كما قامت بتسهيل الإجراءات الإدارية وقللت من التعقيدات مما جعل الإدارة أكثر قرباً وفاعلية من المواطنين، كما ساعدت أيضاً في تحسين جودة الخدمة المقدمة وذلك من خلال تطوير الإدارات بما يتماشى مع العصر ورفع كفاءة الموظفين عن طريق تدريبهم.

أما من ناحية التوصيات فجاءت كالتالي:

- يجب العمل على محاولة القضاء على مشاكل الأمية التكنولوجية وذلك من خلال التوعية ونشر الثقافة الرقمية، إضافة إلى جلب أشخاص لهم إمكانيات وقدرات في مجال الرقمنة وهذا من أجل تطوير البرامج والعمل على متابعة كل ما هو حديث في مجال التكنولوجيا.

رغم أن الدراسات السابقة تناولت علاقة الإدارة الرقمية بالمواطن إلا أنها غالباً ما ركزت على المواطن باعتباره مجرد متلق للخدمة متجاهلة البعد التفاعلي التي بات يميز هذه العلاقة، فقد أصبح المواطن اليوم طرف فاعل في المنظومة الرقمية يشارك في إنتاج وتبادل المعلومات ويؤثر في طريق تقديم الخدمات ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى إعادة النظر في هذه العلاقة من خلال تحليل دور المواطن كمشارك ومساهم في العملية الرقمية وليست فقط كمستفيد منها باعتبار أن علاقته بالإدارة الرقمية أصبحت أكثر عمقاً وتشابكاً من مجرد متلقي الخدمة.

صعوبات الدراسة:

- أن كل بحث لا يخلو من صعوبات تعيقه وتواجهه في عمله ومساره أهمها:
- صعوبة التعامل مع المواقع الإلكترونية في عملية تحميل الكتب.
 - ضيق الوقت وحدائث الموضوع لم تسمح لنا بالتعمق والتوسع أكثر في البحث.
 - صعوبات التوصيل للمادة العلمية أي عدم حصولنا على مراجع كافية لدراسة الموضوع.
 - استغراق وقت طويل في البحث عن مصادر أخرى وذلك من خلال الاستعانة ببعض المقالات والمذكرات المنشورة على مواقع الأنترنت.
 - عدم وجود العدد والكم الهائل من الكتب في جامعتنا الأمر الذي أدى بنا إلى ضرورة التنقل إلى جامعات أخرى مجاورة كجامعة قسنطينة وجيجل للتزود بكتب متنوعة.
 - اعتمادنا بشكل كبير على المذكرات والمجلات وكذا الملتقيات في إعداد هذه المذكرة وهذا لعدم وجود كتب خاصة بالرقمنة.
 - تزامن دراسة مقياس الصفقات العمومية وامتحانها الذي نختبر فيه مع فترة إعداد المذكرة شتت تركيزنا على إعدادها وإنجازها بشكل سريع وهذا لعدم تفرغنا الكلي لها.
 - اللجوء لمديرية الثقافة والفنون لولاية ميلة من أجل إعارة الكتب عن طريق خاصية الاشتراك ودفع حقوق ورسوم التسجيل.

الإشكالية:

إن عملية الانتقال من الإدارة التقليدية القديمة إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة أو ما تسمى "بالتحول الرقمي أو الرقمنة" أدى إلى تسهيل الخدمات في الإدارة وتطوير جودة الخدمة المقدمة للمواطنين، الأمر الذي نتج عنه نيل رضا تام بين المستهلكين، وعليه نجد أن الدولة الجزائرية في الآونة الأخيرة أصبحت مهتمة بهذا الجانب الذي يتمثل في الرقمنة وتعمل على تطويره وتطبيقه في جل المؤسسات الإدارية وهذا بسبب التطور الهائل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

فمن خلال هذا التمهيد البسيط وسعينا للتعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في المرافق العمومية لا بد لنا من طرح الإشكالية التالية والتي تتمثل في:

إلى أي مدى ساهمت تكنولوجيا الإدارة الحديثة المتمثلة في "الرقمنة"

في تحسين جودة الخدمة العمومية في المرفق العام؟

التساؤلات الفرعية:

- 1- ما هو مفهوم الرقمنة وأهميتها في سياق المرفق العام؟
- 2- ما هي المراحل التي يتم الانتقال فيها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟
- 3- ما هي أهم الخدمات التي تم رقمنتها في الجزائر على مستوى البلديات؟

الفرضيات:

من خلال الأسئلة الفرعية قمنا بإنجاز ووضع مجموعة من الفرضيات وذلك لتكون إجابات أولية على التساؤلات المطروحة سابقاً، ومنطلق دراستنا لهذا الموضوع المتمثل في الرقمنة:

الفرضية الرئيسية: تساهم الرقمنة إيجاباً في تحسين جودة الخدمة العمومية بالبلديات الجزائرية وذلك عبر الشفافية وتسهيل الوصول إلى المعلومات.

الفرضيات الفرعية:

- الفرضية 01:** الرقمنة في المرفق العام هي تحويل العمليات لتقديم خدمات أسرع وأسهل وأكثر شفافية.
- الفرضية 02:** يتم الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عبر التحول الرقمي الكامل للإجراءات والخدمات مع التركيز على التواصل الاستباقي.
- الفرضية 03:** تشمل أهم الخدمات التي تم رقمنتها في الجزائر على مستوى البلديات، خدمات الحالة المدنية، بالإضافة إلى رقمنة جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية.

المنهج المتبع:

إن المنهج يعتبر هو الطريق الذي يتبعه الباحث أو الطالب للكشف عن الحقائق وهذا بواسطة مجموعة من القواعد العمومية التي ترتبط بالبيانات وتحليلها للوصول الى النتائج، وعليه من خلال دراستنا هذه اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي.

ومنه فالمنهج الوصفي التحليلي نعني به أنه من بين أحد المناهج المتبعة في دراسة الظواهر الإنسانية، بحيث يساعد في فهمها وتفسيرها بطريقة علمية ومنظمة بهدف إيجاد واقتراح حلول للمشكلات والتحديات الاجتماعية، وبناء على ذلك فقد اعتمدنا على هذا المنهج في بحثنا الحالي بهدف معرفة خدمات الرقمنة داخل البلدية والعلاقة بينهما وبين جودة الخدمة العمومية المقدمة ورضا المواطنين المستفيدين منها.

عرض خطة البحث:

لدراسة ومعالجة الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية المطروحة حول موضوع بحثنا، قمنا بإعداد خطة بحث مفصلة سنقوم بذكرها على النحو التالي:

لقد أنجزنا خطة ثنائية تحتوي على فصلين رئيسيين، تناولنا في الفصل الأول ماهية الرقمنة وأثرها على جودة الخدمات العمومية، وقسم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول يتحدث عن عموميات حول الرقمنة أما المبحث الثاني فمضمونه أساسيات حول جودة الخدمة العمومية، إضافة إلى ذلك نجد الفصل الثاني الذي مفاده واقع الرقمنة في المرفق العام الجزائري، حيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين كذلك، المبحث الأول يشمل الأطر المعرفية للمرفق العام، أما المبحث الثاني فموضوعه يكمن في بعض النماذج والتطبيقات المعنية بعملية الرقمنة في البلدية الجزائرية.

وفي الأخير ختمنا دراستنا بخاتمة عامة تتضمن أهم النتائج المتوصل إليها مع ذكرنا لبعض التوصيات والمقترحات كآفاق لدراسات مستقبلية في موضوع البحث.

الفصل الأول

ماهية الرقمنة وأثرها على جودة الخدمات
العمومية

تمهيد:

إن العالم في السنوات الأخيرة شهد تحولا كبيرا في طبيعة العمل الإداري، لهذا نجد أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال أو ما تسمى بالتكنولوجيا الرقمية أصبحت جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية، إذ نرى أن هذا التحول لم يعد محصورا في القطاع الخاص فقط بل امتد ليشمل القطاع العام أيضا، ومن هنا نجد أن الحكومات والمؤسسات العمومية تعمل وتسعى الى تبني التكنولوجيا الرقمية بغرض تحسين جودة خدماتها المقدمة للمواطنين.

المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة:

في العصر الحديث لم تعد الرقمنة مجرد خيار أو اتجاه بل أصبحت حتمية ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها من طرف المؤسسات والأفراد على حد سواء لأنها بمثابة القوة الدافعة التي تقود إلى التغيير والتحول في مختلف جوانب الحياة، وللتعرف أكثر على موضوع الرقمنة سنتطرق في هذا المبحث إلى العديد من العناوين التي تخدم هذا الموضوع وذلك من خلال عدة مطالب سنذكرها على النحو التالي:

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وأهم المصطلحات المشابهة لها.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الرقمنة.

المطلب الثالث: مراحل التحول والانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية رقمية.

المطلب الرابع: متطلبات الرقمنة وأهميتها.

المطلب الخامس: مزايا رقمنة الإدارة ومساوئها.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وأهم المصطلحات المشابهة لها.

الفرع الأول: مفهوم الرقمنة:

تعتبر الرقمنة مصطلح حديث وجديد ظهر مؤخرا وأصبح ذو أهمية وطيدة ومهمة فمن خلالها تحول المجتمع من الاعتماد على المعلومات التقليدية إلى الاعتماد على المعلومات الرقمية الإلكترونية وهذا كله راجع إلى التطورات الهائلة في مجال الإعلام والاتصال، وعليه فقد عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية¹.

أولاً: تعريف الرقمنة (الإلكترونية):

الإدارة الإلكترونية أو " الرقمنة الإلكترونية " هي " عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الأنترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأ ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشأة.

فالأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام نظم وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الأنترنت التي تعتبر السبب الرئيسي لظهور وانتشار جميع مصطلحات الأعمال

¹ سالم باشيو، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007 - 2008، ص70.

الإلكترونية، فالهدف من وراء تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية¹.

1- تعريف الرقمنة لغة:

كلمة Digitise, Digitize, Digitalize كمقابل للفعل " يرقمن " المشتق من مصطلح " رقمي Digit"، والذي عرف بأنه تحويل الصوت والصورة إلى شكل رقمي وتتم معالجته بواسطة الحاسب الآلي².

2- تعريف الرقمنة اصطلاحا:

هي عملية تحويل الأشياء المادية إلى أشياء رقمية في الحاسوب، مثلا مجموعة من النصوص المكتوبة والصور من الحالة الورقية العادية، إلى شكل رقمي يكون في شكل ملفات بواسطة أدوات تكنولوجيا كالماسح الضوئي³.

وتعرف أيضا: " أنها عملية إلكترونية راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها من طبيعتها الأصلية الجامدة من أجل فهرستها على شكل نص مرقمن"⁴.

كذلك نجد أن "شارلوت بيرسي، charlette Bures " تشير إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي⁵. وعليه نستخلص من التعاريف السابقة أن:

الرقمنة تعتبر عملية تحويل المعلومات من الطريقة المادية الملموسة (التقليدية) كالكتب والأوراق إلى الصيغة الرقمية الإلكترونية (أي الحديثة) بواسطة الأجهزة الإلكترونية كالحاسب الآلي. وبصيغة أخرى: هي تحويل جميع المعلومات المتاحة في الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني.

¹ أسماء زقولي، أسماء بن عومر، أهمية الرقمنة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين في المركز الوطني للسجل التجاري، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، سنة 2020 - 2021، ص ص 7-8.

² نجلاء أحمد ياسين، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، ص 16.

³ سارود زين العابدين، جزار مصطفى، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر - البلدية نموذجا، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة تسمسليت، المجلد 8، العدد 2، 2024، ص 04.

⁴ سارود زين العابدين، جزار مصطفى، المرجع نفسه، ص 04.

⁵ أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها - قسم الدراسات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، عدد 04، 2009، ص 11.

الفرع الثاني: المصطلحات المشابهة لمصطلح الرقمنة:

إن مفهوم الرقمنة يتشابه مع العديد من المفاهيم الأخرى سنقوم بالتعرف على بعضها على النحو التالي:

أولاً: الإدارة الإلكترونية والرقمنة:

عرف الأستاذ عبد الرزاق السالمي "الإدارة الإلكترونية" على أنها هي: "التخلي عن المعاملات الورقية عبر إحلال المكتب الإلكتروني من خلال الاستعمال الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وكذا من خلال تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات يتم معالجتها إلكترونياً وفقاً لخطوات متسلسلة محددة مسبقاً"¹. وتعرف كذلك على أنها: "عملية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية بسرعة عالية دون استخدام الورق مما ساهم في تحقيق الفاعلية في تقديم الخدمات"².

وكذلك تعرف على أنها: "الطاقة والجهود الإدارية التي تتضمن مقايضة وتبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وفائقة وتكلفة متدنية ومنخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الأنترنت مع حماية وضمان سرية أمن البيانات والمعلومات المتداولة والمتناقلة"³.

وبالنسبة للمفهوم الشائع والمتداول للإدارة الإلكترونية فيتمثل في الاستغناء عن المعاملات الورقية القديمة وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع والشاسع لتكنولوجيا المعلومات وتغيير وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها وفقاً وتبعاً لخطوات وإجراءات منظمة ومتتابعة، تم تنفيذها وإنجازها سابقاً"⁴.

وبالرغم من هذه التعاريف المذكورة إلا أنه لا تزال هناك العديد منها أبرزها⁵:

- تعرف بأنها منظومة الأنشطة والأعمال التي يتم تنفيذها وإنجازها إلكترونياً ورقمياً وعبر الشبكات.
- وحسب التعريف الكلاسيكي فهي تعتبر وظيفة إنجاز الأعمال وذلك عن طريق استخدام النظم والرسائل الإلكترونية وفي مقدمتها نذكر شبكة الأنترنت.

¹ منسل كوثر، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر، نحو بروز قانون الإدارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه في الطور الثالث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، نوقشت بتاريخ 18 ماي 2023م، ص 23.

² سارود زين العابدين، جزار مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 04.

³ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم - الخصائص - المتطلبات، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 39.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية E-managment، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 32.

⁵ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 27.

فمن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول إن الإدارة الإلكترونية هي عملية تستعمل لتطوير العمل الإداري وذلك باستخدام التقنيات الحديثة كالحواسيب، الأمر الذي يجعل الخدمات والإجراءات تصبح أسرع وأكثر كفاءة وأقل اعتماداً على الورق.

ثانياً: الحكومة الإلكترونية والرقمنة:

الحكومة الإلكترونية أيضاً هي: "المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الأنترنت والإكسترنات والأنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعادلة عالية"¹.

كما عرفها البعض الآخر بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية"².

كذلك هي "إعادة وابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني"³.

وحسب تعريفنا الخاص نستنتج أن الحكومة الإلكترونية هي رقمنة الخدمات الحكومية بهدف تسهيل الوصول إليها.

ثالثاً: التحول الرقمي والرقمنة:

ويقصد به "عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرضها تزيد من قيمة منتجها، فالتحول الرقمي هو استخدام التكنولوجيا الرقمية كجزء من آليات العمل وهيكله"⁴.

¹ السعيد مبروك إبراهيم، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة الهندرة، إدارة المعرفة - الإدارة الإلكترونية، مصر، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ص 323 - 324.

² عشير فاطمة الزهرة، المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، دراسة حالة مركز التكوين المهني والتمهين، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2019، ص 13.

³ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 17.

⁴ عبد العزيز ضيافي، نورالدين حاروش، مسارات عصريّة الإدارة المحلية في الجزائر، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة الجزائر 3، المجلد 12، العدد 01، 2023، ص 04.

أيضا التحول الرقمي يعرف بأنه: "عملية ضرورية للتغيير التكنولوجي والثقافي التي تحتاجه المؤسسة بأكملها من أجل الارتقاء إلى مستوى عملاءها الرقميين"¹.

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن التحول الرقمي هو استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطوير المؤسسة ومواكبة العصر.

رابعاً: الإدارة الرقمية والرقمنة:

تعرف الإدارة الرقمية بأنها استراتيجية إدارية تستخدم وسائل اتصال رقمية وتسعى إلى الاستفادة منها في تحقيق العمليات الإدارية بهدف الرفع من العمل الإداري"².

وبصيغة أخرى هي عبارة عن استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارة الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة"³.

ومن خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن الإدارة الرقمية نعني بها استخدام جميع التقنيات الرقمية بهدف تحسين العمليات الإدارية وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

خامساً: الذكاء الاصطناعي والرقمنة:

"الذكاء الاصطناعي (AI) هو فرع من فروع علوم الكمبيوتر يهدف إلى تطوير أنظمة قادرة على محاكاة القدرات الذهنية البشرية، مثل التعلم والتفكير وحل المشكلات واتخاذ القرارات ببساطة هو جعل الآلات تفكر وتتصرف كالإنسان"⁴. كما أنه أيضا هو " قدرة الآلات على تنفيذ مهام تتطلب عادة ذكاء بشريا"⁵.

¹ بشير بن داود هاجر، بن تراري إيمان، التحول الرقمي ودوره في تحسين أداء المؤسسة البنكية "دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA بني صاف، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تيموشنت، الجزائر، 2023، ص 07.

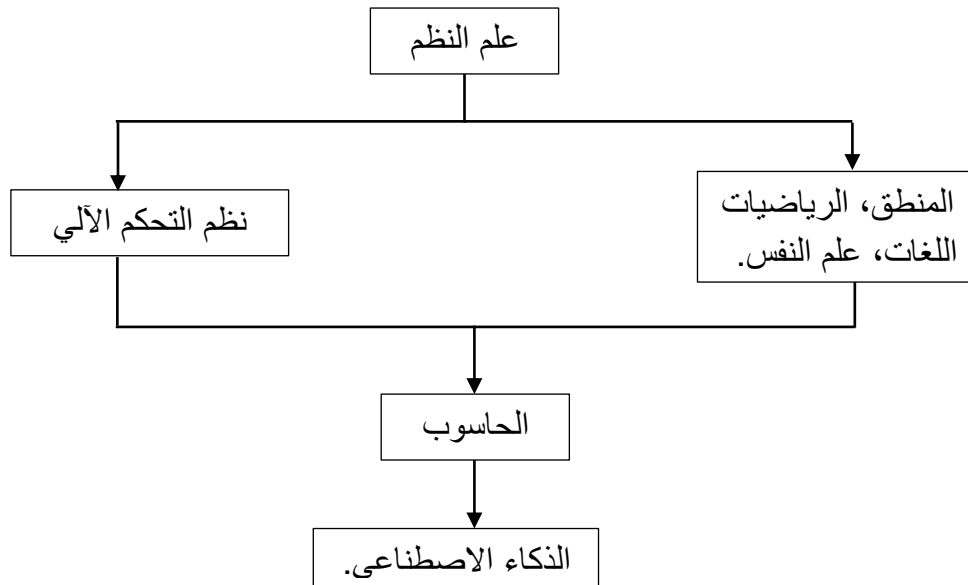
² ساردو زين العابدين، جزار مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 05.

³ راضية عروف، الإدارة الرقمية كآلية لتحسين جودة الخدمة التجارية، ملتقى وطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، جامعة خنشلة، الجزائر، يومي 08-09 نوفمبر 2023، ص 03.

⁴ محمد عقوني، الذكاء الاصطناعي آفاقه تطبيقاته وأبعاده المتعددة عبر الزمان والمكان، "د. ب. ن"، 2024، ص 07.

⁵ فارس البياتي، الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي أدوات وتقنيات الباحثين المعاصرين، الطبعة الأولى، (د. ن)، "د. ب. ن"، 2024، ص 19.

- كذلك هو محاولة وإعادة تقليد وتمثيل الذكاء الإنساني عن طريق الحاسوب الآلي¹.
- كما نجد أن الذكاء الاصطناعي أيضا له عدة تعاريف أخرى أهمها²:
- أنه يتكون من كلمتين الأولى اصطناعي Artificial وتشير إلى شيء مصنوع، أما الثانية فهي Intelligence وتعني القدرة على الفهم والتفكير.
 - كما يهدف الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) إلى تطوير آلات وبرامج قادرة على التفكير والتعلم أي تعمل على محاكاة القدرات الذهنية البشرية.
- وبالنظر إلى وجهات نظر مختلفة نجد كذلك تعريفات أخرى للذكاء الاصطناعي منها³:
- أنه حسب قاموس Webster فإن الذكاء الاصطناعي هو القدرة على استيعاب الأوضاع أو الظروف الحديثة والمتغيرة.
 - وهو كذلك علم وتكنولوجيا يعتمد على مجموعة من العقول والتخصصات المتنوعة مثل علوم الحاسوب، علم الرياضيات، علم الهندسة وعلم النفس والفلسفة وغيرها...
- كما يوجد تعريف توضيحي آخر للذكاء الاصطناعي من خلال الشكل التالي:
- الشكل رقم (01): تعريف للذكاء الاصطناعي:



المصدر: سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية (نما)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2011، ص413.

¹ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 190.

² بتشيم بوجمعة، الذكاء الاصطناعي في منظومة العدالة الحديثة على ضوء أحداث أحكام التشريع والقضاء المقارن إلى غاية سنة 2022، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، الجزائر، 2023، ص 38.

³ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 117.

وفى ضوء هذه التعريفات السابقة نرى أن الذكاء الاصطناعي هو جعل الآلات والحواسيب تعمل وتفكر مثل البشر.

سادسا: الأعمال الإلكترونية والرقمنة:

الأعمال الإلكترونية عرفت IBM بأنها: "مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي يتم تنفيذها من خلال ربط أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة باستخدام تكنولوجيا الأنترنت"¹.

"أما بمفهومها الواسع نعني بها تسيير وتنفيذ كافة أعمال المؤسسات والإدارات وتبادل معلوماتها عن طريق استخدام التكنولوجيا الرقمية على جميع أرجاء المعمورة"².

وبعبارات أكثر عمومية يمكن أن نقول إن الأعمال الإلكترونية تتمثل في استخدام الأنترنت والتقنيات الرقمية لإدارة وربط وتشغيل العمليات والأنشطة التجارية الأساسية بهدف تحسين الأداء وتبسيط العمليات وتحقيق التميز والنجاح له.

وفي الأخير وبعد تعرفنا على أهم وأبرز المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بشكل مباشر بالرقمنة نستنتج أن هذه الأخيرة تتوافق بشكل كبير مع هذه المفردات وهذا من خلال أنها:

- تهدف إلى الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية وهذا ما ينتج عنه تسهيل معظم الإجراءات وتبسيطها.
- إضافة إلى ذلك تؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ورفع جودتها، الأمر الذي يؤدي إلى نيل رضا المستهلك.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الرقمنة:

الفرع الأول: مبادئ الرقمنة:

الرقمنة ليست مجرد إجراء تقني بل هي عملية استراتيجية تهدف وتعمل على تحويل المعلومات إلى أصول وصيغ رقمية قيمة، ولضمان تحقيق هذه القيمة يجب أن نلتزم ونتقيد بمجموعة من المبادئ التوجيهية الأساسية سنذكرها على النحو التالي³:

- الرقمنة تساعد على الحفاظ من خلال الحد والتقليل من استخدام واستعمال الوثائق الأصلية.

¹ كوثر منسل، مرجع، سبق ذكره، ص 27.

² إيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 186.

³ حسيان نجوى، مشروع رقمنة الوثائق الأرشيفية بمصلحة أرشيف بلدية برج منايل ولاية بومرداس، مجلة علم المكتبات، جامعة الجزائر 02، المجلد 08، العدد 01، 2016، ص 39.

- الهدف الأساسي من عملية الرقمنة هو إتاحة وبث المعلومات للجميع دون استثناء.
- يجب أن تحافظ الرقمنة على حقوق الملكية المادية والفكرية ولا تتعارض معها بما في ذلك الخصوصية.
- من مشروع الرقمنة وجوب ضمان أكبر قدر ممكن من المصادقية للوثائق والمعلومات.
- يجب أن يكون هناك هدف واضح ومحدد بدقة قبل البدء في الرقمنة من طرف مصالح الأرشفة.
- يجب اختيار الوثائق والسندات المناسبة التي تخضع لعملية الرقمنة بناء على الهدف المحدد.
- وجوب استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة والمبتكرة التي تتناسب وتتطابق مع طبيعة الوثائق المراد رقمنتها.
- إجمالاً، ومن خلال ما تم ذكره نستخلص أن الرقمنة ليست مجرد تحويل الوثائق من الصيغة الورقية إلى الصيغة الرقمية، بل هي عملية الهدف منها هو الحفاظ على المعلومات وتسهيل الوصول إليها مع احترام الحقوق وضمان الجودة.
- الفرع الثاني: أهداف الرقمنة:

- للرقمنة أهداف عديدة سنقوم بالتعرف على بعضها على النحو التالي¹:
- الرقمنة تؤدي إلى تحقيق الترابط والتكامل بين جميع أقسام وفروع المؤسسة، إضافة إلى ذلك تقوم بتسهيل تبادل المعلومات والأفكار، الأمر الذي ينتج عنه رفع كفاءة العمليات.
- ضمان تجميع البيانات بدقة من مصدرها الأصلي بشكل آلي مما يؤدي ذلك إلى تسهيل عملية الوصول إليها.
- تمكن الموظفين والعاملين من اتخاذ قرارات صائبة وسريعة في أماكن عملهم، مع ضرورة توفير لهم أدوات إلكترونية متطورة وذلك للحفاظ على الرقابة الفعالة.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة والعصرية من أجل خلق روح لتعزيز التعاون والتواصل بين المواطنين، وتوفير بيئة عمل رقمية ومحفزة تشجع على نشر ثقافة الإبداع والابتكار.
- العمل على توفير منصة إلكترونية تربط بين كل العاملين والمؤسسة (أي جميع الموظفين والإدارة)، وهذا من أجل تسهيل إدارة الموارد وتتبعها بشكل مستمر وفعال مما يساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية المسطرة للمؤسسة.

¹ أسماء زقلاوي، أسماء بن عومر، مرجع سبق ذكره، ص 09.

- من خلالها يتم الحد من استخدام المستندات الورقية في العمل الإداري.
- تساعد على إنجاز وأداء الأعمال عن بعد، بمعنى إمكانية أدائه في أي مكان ووقت¹.
- تقوم بتقديم خدمات متطورة وجديدة تتماشى مع العصر.
- الرقمنة تقوم بتعزيز الشفافية الأمر الذي يؤدي بدوره إلى التقليل من فرص الفساد والرشاوي².
- تخزين العديد من المعلومات والصفحات عن طريق الأقراص المضغوطة.
- التغلب على مشكل الانتظار لساعات طويلة أمام أبواب مكاتب الموظفين وهذا للحصول على المعلومات المرغوب فيها³.
- وبالرغم من إيماننا بعدد من الأهداف إلا أننا سنستعرض المزيد ونذكر البعض منها فيما يلي⁴:
- إدارة الملفات بدل من حفظها.
- سهولة استعراض المحتويات رقمياً بدلاً من القراءة.
- تبسيط عملية مراجعة محتوى الوثائق والنصوص والبيانات إلكترونياً بدلاً من كتابتها يدوياً.
- البريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد.
- وفي ضوء ما تم عرضه يتضح لنا باختصار أن الرقمنة أو ما تعرف بالتحول الرقمي تهدف إلى تحسين الكفاءة والشفافية وكذا التواصل في المؤسسات العمومية، بالإضافة إلى توفير جو ملائم وبيئة عمل أفضل للمواطنين.

المطلب الثالث: مراحل التحول والانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية ورقمية:

للتحول والانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية حديثة يجب المرور بالعديد من الخطوات والمراحل، سنتعرف عليها فيما يلي:

المرحلة الأولى: يمكن أن نطلق عليها اسم البوابة الرقمية الأساسية:

¹ حنان أبودية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية (call center)، مجلة إدارة المدرسة الوطنية للإدارة، حيدرة، الجزائر، المجلد 29، العدد 02، 2022، ص 62.

² ليلي بن حليمة، سليم عشور، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر، مداخلة في المؤتمر العلمي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، واقع تحديات آفاق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المنعقد يومي 16 و17 ديسمبر 2018، ص 04.

³ ميلودة حدمو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة، مذكرة ماستر، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2021، ص 20-21.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

في هذه الخطوة والمرحلة نجد أن الحكومة تبدأ بتأسيس وإنشاء وجودها على الأنترنت، بحيث أنها تقوم بتخزين المعلومات والبيانات الورقية، وتحديثها وتوفيرها للمواطنين عند الحاجة والضرورة، ومنه يمكن أن تشبه هذه المرحلة بلوحة معلومات وإعلانات رقمية أو بإنشاء موقع إلكتروني يقوم بعرض بيانات حكومية رسمية وأساسية.

المرحلة الثانية: وهي ما تعرف بالخدمات الإلكترونية الأساسية والبسيطة:

نجد في هذه الفترة أن الحكومة تتطور بشكل ملحوظ وهذا ما يجعلها تقدم لنا خدمات بسيطة عبر خاصية الأنترنت، نذكر على سبيل المثال استقبال معلومات وطلبات من المواطنين وتأكيداتها، لهذا فالفاعل في هذه المرحلة يسير في اتجاه واحد ألا وهو قيام المواطن بتقديم المعلومات وتولي الحكومة بتسجيلها والعمل عليها.

المرحلة الثالثة: التعامل الإلكتروني المتبادل:

ومعناه أن التفاعل بين الحكومة والمواطنين أصبح أكبر وأكثر ديناميكية، أي أنه أصبح بالإمكان إدخال بيانات ومعلومات محددة عبر وسيلة الأنترنت من طرف المواطنين، ومعالجتها ودراستها من جهة الطرف الآخر والتمثل في الحكومة وهذا للتمكن للرد على المواطن عبر الموقع الإلكتروني المخصص لذلك، إضافة إلى هذا يمكن للفرد (المواطن) القيام ببعض المعاملات لاستخراج الشهادات وغيرها من ذلك عبر شبكة الأنترنت¹.

المرحلة الرابعة: الحكومة الرقمية المتكاملة:

من خلال هذه المرحلة يتم ربط جميع الجهات الحكومية إلكترونياً، الأمر الذي يخلق ويتيح للمواطنين عملية الوصول إلى جميع الخدمات بطريقة سهلة وسريعة وعبر منصة واحدة، كما يمكن للمواطن على سبيل المثال استخراج شهادات الميلاد وكذا تجديد رخصة القيادة وما دون ذلك عبر الموقع الإلكتروني الواحد.

المرحلة الخامسة: الحكومة الرقمية الاستباقية والذكية:

تأتي المرحلة الخامسة كآخر مرحلة لمراحل التحول الرقمي والانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة رقمية، إذ نجد أنها تتميز بالتواصل الحكومي مع المواطنين بشكل استباقي، بمعنى أنها ترسل لهم تنبيهات وإشعارات عبر وسائل الاتصال المختلفة والمفضلة لديهم وهذا من أجل تذكيرهم في حالة النسيان².

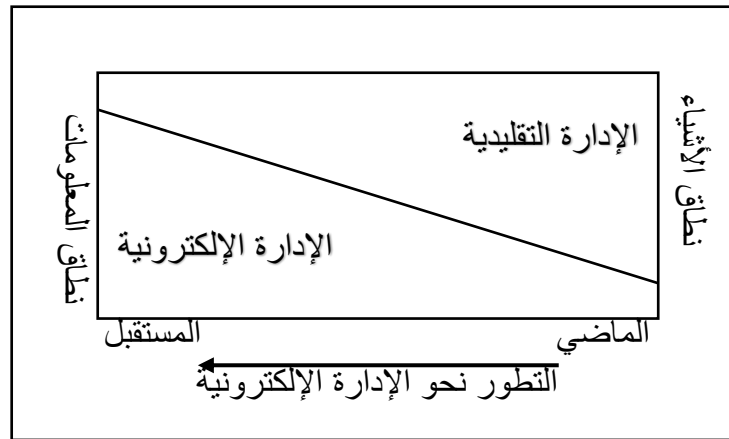
¹ ميلودة حمدو، مرجع سبق ذكره، ص ص 26-27.

² ميلودة حمدو، المرجع نفسه، ص ص 26-27.

وبشكل عام نستنتج أن هذه المراحل الخمسة المذكورة سابقا الهدف النهائي الناجم والمرتبط عنها هو تحسين جودة الخدمات وتسهيل عملية الوصول إليها من قبل المواطنين.

وبناء على ذلك يوضح ويظهر لنا الشكل التالي كيفية تحول وتطور الإدارة من النمط التقليدي الورقي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية الحديثة والرقمية.

الشكل رقم (02): التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية - الإستراتيجية - الوظائف - المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص158.

كما أنه يوجد شكل آخر يبين التطور التكنولوجي باتجاه الأنترنت والإدارة الرقمية سنستعرضها على النحو التالي:

الشكل رقم (03): التطور والتحول التكنولوجي نحو الأنترنت والإدارة الرقمية:

الإدارة الإلكترونية			الإدارة التقليدية	
الأنترنت Internet	الذكاء الاصطناعي Artificiali	الأتمتة Automation	الآلية Mechanization	الحرفية Craftsmanship
آلة التشبيك الفائق من استخدام مستودعات البيانات لإنجاز العمليات والصفقات رقميا عن بعد	الآلة تحاول القيام بمحاكاة وتقليد الذكاء والسلوك والتصرف الإنساني والبشري	الآلة تحل محل المهام التي تتضمن برمجة ومراقبة سير العمل والإنتاج	الآلة تحل محل العمل اليدوي في الإنتاج	الإنسان هو العامل الأساسي في الإنتاج أي أنه هو المحرك الرئيسي لعملية الإنتاجية
اتجاه التطور ←				

المصدر: نجم عبود نجم، المرجع نفسه، ص 163.

المطلب الرابع: متطلبات الرقمنة وأهميتها:

الفرع الأول: متطلبات الرقمنة:

إن الرقمنة تعتبر عملية معقدة ومنظومة متكاملة لا يمكن تطبيقها بنجاح دون استيفاء متطلبات أساسية وهامة سنقوم بذكرها كالآتي:

أولاً: القوى البشرية المؤهلة:

تتطلب عملية الرقمنة تعاوناً اجتماعياً بين المسؤولين والموظفين في مختلف الأقسام داخل المؤسسة وكلما زادت كفاءة وتأهيل الموظفين المسؤولين عن الرقمنة انعكس ذلك إيجاباً على جودة المشاريع وسرعة إنجازها.

ثانياً: الموارد المالية:

تحتاج مشروعات الرقمنة إلى ميزانية مخصصة لتوفير المعدات الرقمية وصيانتها، إضافة إلى تغطية كافة المتطلبات اللازمة لضمان نجاح العملية¹.

ثالثاً: المعدات والأجهزة:

تعد المعدات والأجهزة من العناصر الأساسية والضرورية لتنفيذ مشروعات الرقمنة بكفاءة حيث لا يمكن تحقيق عملية الرقمنة دون توفر الأدوات التقنية المناسبة وهذه المعدات والأجهزة هي²:

1- الماسحات الضوئية: الماسح الضوئي أو المرقم هو جهاز أساسي في عملية الرقمنة ويعد من الملحقات المهمة للحاسوب ووظيفته الأساسية هي مسح مختلف أنواع الوثائق سواء كانت مكتوبة أو مطبوعة أو مصورة أو مخطوطة تم تحويلها إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها في ذاكرة الحاسوب أو على وسائل إلكترونية أخرى يتم ذلك باستخدام برامج التعرف الضوئي على الحروف (OCR)، التي تتيح تحويل النصوص إلى نصوص قابلة للتعديل، وتتنوع الماسحات الضوئية من حيث النوع والاستخدام فمنها اليدوية والمتحركة والقياسية إضافة إلى أنواع مخصصة مثل ماسحات الميكروفيلم والكتب كما تتوفر بنوعين أساسيين أحادية اللون وملونة لتتناسب مع مختلف احتياجات الرقمنة.

¹ ميلودة حمدو، مرجع سبق ذكره، ص 16.

² بلبط فطيمة، لحرش مروة، دور الرقمنة في عصنة الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميله - CNAS، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبدالحفيظ بوالصوف، ميله، الجزائر، 2021-2022، ص 17.

2- الحاسبات الآلية: لا يمكن تنفيذ عملية الرقمنة دون توفر أجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة حيث يعتمد اختيار الأجهزة على طبيعة المهام المطلوبة لذا من الضروري اقتناء حواسيب ذات إمكانيات حديثة وعالية لضمان الكفاءة العلمية.

3- البرمجيات: تتطلب عملية الرقمنة استخدام بعض البرمجيات الأساسية الى يجب توفرها لضمان إتمامها بنجاح.

أ- برمجة HTML: هي الأداة الى تسمح للمستخدم بتحرير وكتابة أكواد HTML.

ب- برمجة XML: حيث أنها تعمل بطريقة تشبه HTML كما أنها تساعد خلال عملية الترميز وإعادة الصياغة.

ج- البرمجيات الخاصة بمعالجة النصوص والكلمات: هذه البرمجة تتيح إنشاء النصوص وتحريرها وإعادة صياغتها بطريقة أخرى.

د- برمجيات التعرف الضوئي للحروف: تستخدم عند تحويل الصور إلى نصوص.

هـ- برمجيات نقل الملفات: هي الأداة الى تستخدم لرفع الملفات والمشروع على الأنترنت لعرضه.

وباختصار يمكن القول إنه للحصول على تحول رقمي ناجح يتطلب الأمر تخطيط دقيق ورؤية شاملة ومدروسة، مع العمل على توفير الأدوات والمواد اللازمة وتدريب الموظفين على استخدامها بكفاءة وهذا من أجل ضمان الأهداف المسطرة.

الفرع الثاني: أهمية الرقمنة:

تعد الرقمنة ذات أهمية كبيرة خاصة في المجال الإداري ويتضح هذا من خلال أنها¹:

- تساهم الرقمنة بشكل فعال في تحديث وتطوير النشاط الإداري.
- تلعب دورا مهما في حفظ المستندات والسجلات، والوثائق بطريقة آمنة، مما يسهل استرجاعها عند الحاجة ويقلل من خطر فقدانها.
- توفر إمكانية الوصول السريع إلى المعلومات والملفات مما يسرع إنجاز المهام الإدارية.
- تساهم في الحد من الفساد الإداري وتعزيز مستوى الشفافية.
- صممت لتكون مرنة وواضحة في تطبيقها بمعنى أن إجراءاتها تتسم بسهولة التطبيق ووضوحها.
- تساعد على التخلص والتقليل من التعقيدات البيروقراطية.

¹ ساردو زين العابدين، جزار مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 06.

- تسعى وتساهم في تحديد الإجراءات الإدارية بدقة مع الحرص على عدم وجود أي غموض¹.
- إذن نستنتج أنه من الواضح أن الرقمنة تهدف إلى تحسين كفاءة العمل الإداري وتطويره وتوفير الوقت والجهد وتعزيز الشفافية والابتكار الشيء الذي ينتج عنه تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

المطلب الخامس: مزايا رقمنة الإدارة ومساوئها:

الفرع الأول: مزايا الرقمنة:

إن الهدف الأساسي من رقمنة الإدارة العمومية ليس مجرد تطبيق التكنولوجيا الحديثة، بل هو تحقيق فوائد وتحسينات ملموسة في حياة المواطنين وذلك من خلال المزايا التي تقدمها وتوفرها في الواقع، ولتوضيح أهم المزايا نوجزها فيما يلي²:

- تسهيل الإجراءات داخل المنظمات ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة لأفراد المجتمع.
- يساهم تقليل الاعتماد على الأوراق بشكل كبير في حل مشكلات الحفظ والتوثيق مما يقلل الحاجة إلى مساحات تخزين إضافية و يتيح استخدامها لأغراض أخرى.
- يتيح سرعة وسهولة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية بين الموظفين والمستخدمين.
- يضمن إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة عالية مع تحقيق التوازن بين الجودة والتكاليف المالية المناسبة.
- إضافة إلى هذا توجد مزايا أخرى نذكر من بينها ما يلي³:
- يتميز الإنجاز الإلكتروني للخدمات بالدقة والإتقان مقارنة بالإنجاز اليدوي.
- تيسير متابعة شكاوى المراجعين وتسريع معالجتها، بالإضافة إلى مراجعة أداء المعاملات الحكومية بشكل آلي.
- إزالة قيود الزمان والمكان⁴.

إجمالاً نستنتج أن الفكرة العامة من هذه المزايا تتمثل في تحسين الأداء الحكومي والإداري وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين كما لا ننسى تحقيق التنمية المستدامة وهذا كله بفضل التحول الرقمي.

¹ بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية المدية، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، المجلد 01، العدد 12، 2020، ص 116.

² مهدي براهمية، كريم جدي، تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز (امتياز لتوزيع الكهرباء والغاز)، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2022 - 2023، ص 57.

³ حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2014، ص ص 40-43.

⁴ حمدي القبيلات، مرجع نفسه، ص 44.

الفرع الثاني: مساوئ الرقمنة:

بالرغم من الفوائد والمزايا العديدة لعملية الرقمنة إلا أنها تحمل في طياتها بعض التحديات والعيوب سنستعرضها في النقاط التالية¹:

- الاعتماد على الطاقة الكهربائية الأمر الذي يولد مشكلة الوقوع في انقطاع التيار الكهربائي أو احتمال توقف وفشل عمل البطاريات الاحتياطية التي تقوم بدعم الأجهزة.
- البطالة الناتجة عن تقليص عدد الموظفين.
- رداءة وسوء جودة البرمجيات أو ضعف صيانتها.
- بالإضافة إلى هذا هناك بعض المساوئ الأخرى نذكر من بينها ما يلي²:
- التأثير السلبي على الصحة العامة على سبيل المثال إلحاق الضرر بالموظفين العاملين داخل المؤسسة جراء الاستخدام المتكرر للحاسوب الآلي.
- تهديد الأمن القومي الأمر الذي ينتج عنه قرصنة البيانات وعدم عملها بشكل جيد.
- زيادة تكاليف تقديم الخدمات العامة للمواطنين.
- نقص المتابعة اللازمة التي من خلالها يتم تطوير التطبيقات البرمجية³.
- يمكننا أن نؤكد من خلال هذه المعلومات، أن الرقمنة تنطوي على عدة مخاطر وتحديات يجب أخذها بعين الاعتبار كالاعتماد الزائد والمفرط على التكنولوجيا الأمر الذي ينجم عنه أمراض وتأثيرات على الوظائف الصحية للإنسان إضافة إلى ذلك ارتفاع وزيادة التكاليف المالية.

¹ مهدي براهمية، كريم جدي، مرجع سبق ذكره، ص 59.

² حمدي القبيلات، مرجع سبق ذكره، ص 45 - 46.

³ محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 25.

المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة العمومية

إن جودة الخدمة تعتبر من أهم المؤشرات التي تعكس مدى تقدم وتطور الدول والمجتمعات، حيث أنها تلعب دوراً محورياً في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز رفاهية المواطنين من خلال تلبية احتياجاتهم بكفاءة وفعالية.

وعليه فهذا المبحث تم تخصيصه من أجل استكشاف واستعراض بعض الأسس والمفاهيم الرئيسية التي تقوم عليها جودة الخدمة العمومية وذلك من خلال الاستعانة بمجموعة من المطالب سنقوم بذكرها على النحو التالي:

المطلب الأول: سنبدأ من خلاله بتحديد بعض المفاهيم كالخدمة العمومية مع التعرف على بعض الخصائص الهامة.

المطلب الثاني: يدخل في دائرته عنوان مفهوم جودة الخدمة العمومية.

المطلب الثالث: سنتناول فيه بالتفصيل أبعاد جودة الخدمة العمومية.

المطلب الرابع: خصصناه للتعرف على أهمية جودة الخدمة العمومية

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية وخصائصها:

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية في الفرع الأول ثم التعرف على خصائصها كفرع ثاني.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية:

قبل التعرف على مفهوم الخدمة العمومية سنتطرق أولاً إلى مفهوم مصطلح الخدمة وذلك من خلال ما يلي:

أولاً: مفهوم الخدمة Service

للخدمة مجموعة من التعاريف نقوم بالتعرف عليها على النحو التالي:

- الخدمة هي: الإحساس أو الشعور (جيد أو غير جيد) الذي يشعر به متلقي الخدمة (طالب الخدمة) تجاه مقدمي الخدمة"¹.

¹ حمزة عبد الحليم درادكة، وآخرون، البروتوكول وخدمة الزبائن، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 129.

- الخدمة على الرغم من الاجتهادات المتعددة التي أوردها العديد من الكتاب بخصوص مفهوم الخدمة، إلا أن هذه الاجتهادات لم تخرج عن كون الخدمة بأنها أي فعل أو إنجاز يقوم به طرف لطرف آخر، ويكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي إلى حصول الملكية وإن إنتاجه يكون أو لا يكون مقرونا بمنتج مادي¹.

بالإضافة إلى هذه التعاريف نجد تعاريف أخرى نذكر منها²:

- يعرفها (Kotler و Armstrong 2001) بأنها: "نشاط أو فائدة يمكن أن يقدمها طرف إلى طرف آخر، وهي غير ملموسة ولا يترتب عليها انتقال للملكية، وقد يكون إنتاجها مرتبطا أو غير مرتبط بمنتج مادي".
- كما عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنها: "منتجات غير ملموسة في جوهرها لكن ما يحيط بها ملموس، ولذلك تظهر في مجملها بأنها غير ملموسة لا يمكن نقلها أو تخزينها، إذ يتم تبادلها مباشرة من المنتج الى المستخدم، والمنتجات الخدمية يصعب تحديدها بدقة فهي تنتج وتستهلك في الوقت نفسه لذلك لا يتولد عنها شعور بالملكية".
- أما (Palmer) فيعرف الخدمة بأنها: "عملية إنتاج منفعة غير ملموسة إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، والتي تلبي من خلال شكل من أشكال التبادل حاجة ما لدى المستهلك".
- وبالنسبة (Schroeder 1989) فوضح مصطلح الخدمة من خلال مفهوم مثلث الخدمة، والذي يتكون من أربعة عناصر وهي:
 - الإستراتيجية: وهي رؤية المنظمة التي تعمل بمثابة موجه للإدارة فيما يتعلق بتنفيذ الخدمة وتقديمها إلى الزبون.
 - النظام: وهو النظام المادي والإجراءات المستخدمة لإنتاج الخدمة.
 - العاملون: وهم الموظفون المسؤولون عن إنتاج الخدمة وتقديمها إلى العميل في المنشآت الخدمية.

¹ نوي طه حسين، وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية الحكومية الذكية في الإمارات نمودجا، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة المسيلة، الجزائر، العدد 05، 2018، ص 132.

² رانيا المجني، تسويق الخدمات، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020، ص ص 04-05.

- الزبون أو العميل: وهو مركز المثلث ومحور العمل التسويقي في المنظمة الخدمية حيث تنصب كل الجهود لتحقيق حاجاته وإشباعها.
 - كما نجد كذلك أن المنظمة الدولية للمقاييس "الأيزو" وفقا لمواصفة ISO 8402 عرفت الخدمة بأنها: "نتيجة تتولد عن النشاطات في التعامل بين المورد والزبون ومن النشاطات الداخلية للمورد للاستجابة لحاجة الزبون"¹.
- وعليه نستنتج من التعاريف السابقة أن الخدمة تعتبر نشاطا أو منفعة وفائدة غير ملموسة في جوهرها يقوم بتقديمها شخص لشخص آخر من أجل إشباع رغبة معينة، قد تكون مرتبطة بمنتج مادي أو مستقلة عنه، كما أنها لا يترتب عنها نقل الملكية.
- ثانيا: مفهوم الخدمة العمومية:**

إن الخدمة العمومية أو ما تعرف أيضا بالخدمة المدنية هي عبارة عن العلاقة أو الرابط الذي يجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين، إذ تهدف وتتمثل مهمتها في تحقيق مطالب الأفراد والاستجابة لرغباتهم من خلال الجهات والأجهزة الإدارية، ومنه فإنه يمكننا تحديد مفهوم الخدمة العمومية من خلال التركيز على محورين أساسيين وهما سنطرق إليهما فيما يلي²:

1- مفهوم الخدمة العمومية كعملية (Services Process): تعتبر الخدمة العمومية ليست مجرد فعل منفصل بل هي عملية متكاملة تشمل وتتضمن سلسلة ومجموعة من الخطوات المترابطة، إذ يمكن تشبيهها بدورة حياة المنتج، بحيث أنها تبدأ بالمدخلات ثم تخضع لعملية التشغيل وتنتهي في آخر المطاف والطريق بالمخرجات.

وعليه فالهدف الرئيسي من هذه العملية هو تلبية احتياجات ومطالب المواطنين والعمل على تحقيق الصالح والنفع العام.

ولتحقيق خدمة عمومية فعالة يجب أن يتم توفير ثلاثة أنواع أساسية ورئيسية من المدخلات ألا وهي:

أ- الأفراد "المواطنون": أي أن المواطن الذي يقوم بطلب الخدمة يعتبر أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة.

¹ ميلودة حمدو، مرجع سبق ذكره، ص 38.

² بودالي محمد، بوشنب موسى، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر الإدارية الجبائية، مجلة دراسات جبائية، جامعة البليدة 02، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، ص ص 259-260.

ب- الموارد أو الأشياء (Materials) تعد الموارد والأشياء المختلفة من بين أحد العناصر الأساسية التي تدخل في تقديم الخدمات الحكومية، وتشمل هذه الخدمات تلك التي تهتم وتركز على الأشياء المادية بدلا من الأفراد، وتسمى وتعرف باسم خدمات الممتلكات أو ما يطلق عليها باسم عمليات الأشياء المملوكة ومن أمثلتها نذكر خدمات رخص مرور السيارات وغيرها من خدمات.....

ج- المعلومات (Information): إن المعلومات تمثل أحد أهم أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة لذا فإنه يطلق عليها اسم عمليات تشغيل المعلومات وهذا ما يعكس التوجه الحديث في الخدمة العامة والذي يعتمد بشكل كبير على التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2- مفهوم الخدمة العمومية كنظام (Service ASA Système): من زاوية مفهوم النظم يمكن النظر الى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أقسام وأجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

أ- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (Service Opération Système): من خلال هذا النظام نجد أنه يعتمد على تشغيل ومعالجة مدخلات الخدمة عبر عمليات تشغيلية محددة، الأمر الذي يؤدي إلى إنتاج عناصرها الرئيسية لتلبية احتياجات ومطالب المستفيدين. وبصيغة أخرى أكثر وضوح فإن هذا النظام يعتمد على تشغيل مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر المكونة لها.

ب- نظام تسليم الخدمة (Service Delivery) هذا النظام نجده يعمل على تجميع وتجهيز جميع العناصر المكونة لها في مرحلتها النهائية ثم بعد ذلك إيصالها إلى المستفيد بطريقة تضمن له تلبية متطلباته واحتياجاته، وهذا يشمل تنسيق العمليات ودمجها إضافة الى ذلك التحقق من نهاية واكتمال الخدمة مع ضمان جودتها قبل تسليمها إلى المواطن الذي طلبها.

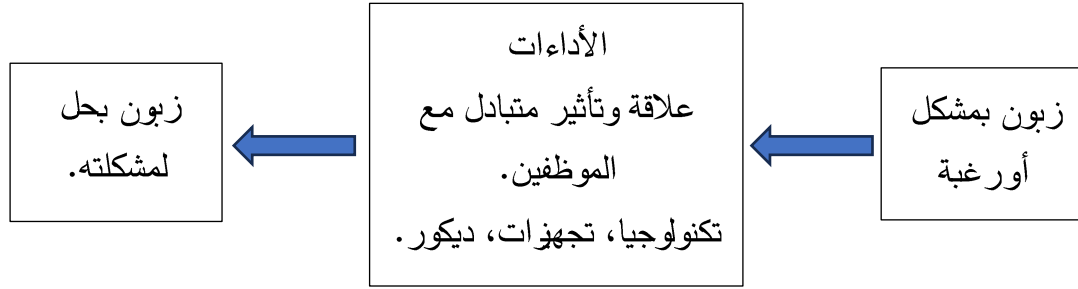
وعليه يمكن القول إنه وفقا لهذا النظام يتم تجميع عناصر الخدمة النهائية من اجل القيام بتسليمها الى المواطن المستفيد منها.

ومنه نجد أن الخدمة العمومية كنظام تتضمن شكلين رئيسيين سنوضحهما كما يلي:

- خدمة عامة منظورة ومرئية لمستقبل الخدمة أي المواطن، ولكن بعض الدراسات تستخدم وتميل إلى مصطلح " المكتب الأمامي " وذلك لوصف الأجزاء الظاهرة أو المباشرة والمرئية في نظام الخدمة¹.

¹ لبيد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر. معطيات الواقع ورهانات المستقبل، الطبعة 01، المركز الديمقراطي العربي برلين، ألمانيا، 2021، ص 14.

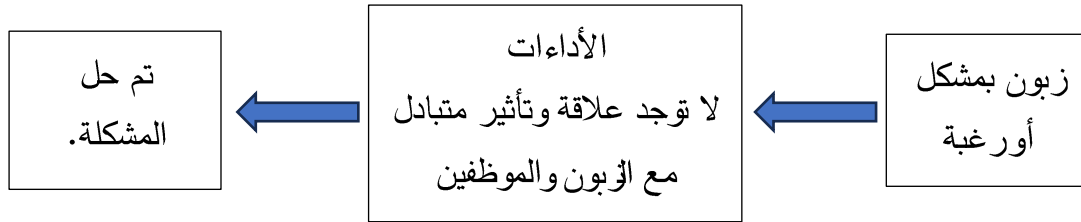
الشكل رقم (04): الواجهة الأمامية للخدمة:



المصدر: عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسة الخدمات العمومية. دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2006 - 2007، ص 37.

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة يطلق عليها جوهر الخدمة الفني، على الرغم من أن بعض الدراسات تفضل وتستخدم مصطلح "المكتب الخلفي" لوصف هذا الجانب غير المرئي¹.

الشكل رقم (05): الواجهة الخلفية للخدمة:



المصدر: عبد القادر برانيس، مرجع سبق ذكره، من 37.

وبشكل عام وبناء على ما سبق نستنتج أن هذا النص أو المعلومات المذكورة في الأعلى تناولت مفهوم الخدمة العمومية من عدة جوانب مختلفة، كما أكدت على أهمية توفير المدخلات الرئيسية والأساسية وتنسيق العمليات من أجل تقديم خدمة فعالة تلبي احتياجات المواطنين.

وبالرغم من تعرفنا على مفهوم الخدمة العمومية كعملية وكنظام إلا أنه ما زالت توجد تعاريف أخرى مهمة سنذكرها على النحو التالي:

- عرف الاتحاد الأوروبي الخدمات العامة بأنها تلك الخدمات التي تهدف إلى تعزيز التماسك والتكامل الاجتماعي والاقتصادي، ومن أجل تحقيق ذلك يتم وضع مجموعة من القواعد المشتركة وذلك لضمان توفير وتقديم هذه الخدمات بكفاءة وعدل، خاصة التركيز على الخدمات ذات النفع الاقتصادي، وعليه فقد أشارت اللجنة في بلاغها إلى أن الخدمة العامة ليست المصطلح المرادف

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص 42.

للمرفق العام كما أكدت على ضرورة التمييز والتفرقة بين مفهوم الخدمة العامة ومفهوم الخدمات ذات المنفعة العامة وعدم الخلط بينهما لأن الأخير أكثر اتساعا وشمولية¹.

- كذلك تعرف الخدمة العامة على أنها: نشاط يهدف لإشباع حاجات عامة والذي يخضع لتنظيم وإشراف ورقابة الدولة بغض النظر عن الجهة التي تؤديها، وتعرف أيضا بأنها النشاط الذي تتولاه الدولة أو الأشخاص المعنوية الخاصة، ولكن تحت إشرافها ومراقبتها وتوجيهها وذلك لإشباع حاجات ذات نفع عام تحقيقا للصالح العام².

- كما تم تعريفها بشكل عام على أنها: "الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم الخدمات، وارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة وزيادة تدخلها في إشباع الحاجات العامة للجمهور بغرض زيادة رفاهية المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة³.

ومع أننا تناولنا بعض التعريفات الهامة والأساسية، إلا أنه هناك تعريفات أخرى ذات أهمية وصلة بالغة بما ذكرناه سابقاً سنتعرف عليها تباعاً فيما يلي:

- وعرفها كتلر ارسترونغ بأنها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف الى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون"⁴.

- ووفقا لقانون الإدارة الفرنسي تعرف الخدمة العامة بأنها نشاط يمارس لتحقيق المنفعة العامة وتقوم به جهة اعتبارية عامة وذلك بهدف خدمة الصالح العام⁵.

¹ قنان نهاد، المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العمومي في الجزائر، رسالة ماجستير في القانون العام فرع الإدارة العامة، القانون وتسيير الإقليم، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2012-2013، ص 19.

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

³ لبيد عماد، موزاي بلال، مرجع سبق ذكره، ص ص 11-12.

⁴ غزلاني وداد، حكار حنان، البلدية الإلكترونية وآفاق تحسين الخدمة العمومية - بلدية دبي الإلكترونية نموذجاً، الملتقى الوطني الأول، التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر يومي 8 و9 نوفمبر، 2016، ص 42.

⁵ Mohammed belkacem faiza and All, *la numirisation de l'administration publique en algerie*, journal international economy and globalization, universite ziane achour, djilfa, algerie, vol 03, N° 02, 2020, p21.

- وقد عرف الميثاق الأفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 30 جانفي 2011 الخدمة العمومية في نص المادة الأولى منه على أنها: "أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"¹.
- إذن نستنتج أن الخدمات العامة هي الأنشطة التي تقدمها الدولة للمواطنين، إما مباشرة أو عبر تنظيمها بهدف تلبية احتياجات المجتمع وتحقيق رفاهيته وتنميته الشاملة.
- الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية:**
- الخدمة العمومية كغيرها من الخدمات تمتاز بخصائص وسمات عديدة سنقوم بذكرها والتعرف عليها على النحو التالي²:
- غير ملموسة: بمعنى أنه لا يمكن لمس أو رؤية الخدمات قبل الحصول عليها، لذا يتم استخدام ملصقات ومعايير الجودة لتقييمها.
- التلازمية: ومعناها تلازم وجود الشخص أو المستفيد في نفس الوقت والمكان الذي تقدم فيه الخدمات كالتعليم، والرعاية الصحية....
- عدم التجانس: أي أن نفس الخدمة قد تكون أفضل أو أسوأ وهذا يكون حسب من يقدمها والوقت الذي يتم تقديمها فيها.
- تذبذب وتقلب الطلب: إن الطلب على الخدمات العامة يشهد تغيرات بشكل وصورة مستمرة، لهذا نجده قد يزداد في أوقات معينة ويقل في أوقات أخرى الأمر الذي يتطلب مرونة في تقديم الخدمة. وتوجد خصائص أخرى كذلك يمكن إبرازها في النقاط التالية³:
- الفئائية وعدم قابلية التخزين: فالخدمات لا يمكن الاحتفاظ بها وتخزينها لاستخدامها في وقت لاحق أو بيعها بل يجب استهلاكها فور تقديمها.
- عدم انتقال الملكية: فهنا المستهلك يملك حق الحصول على استخدام الخدمة لفترة محددة ومعينة ولكن لا يجب أن يمتلكها بشكل دائم.

¹ المرسوم الرئاسي رقم 12-415 المؤرخ في 2012/12/11 يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المعتمد بأديس أبابا، أثيوبيا، بتاريخ 2011/01/31، الجريدة الرسمية، العدد 68، مؤرخة في 2012/12/16، ص 5.

² زروقي فاطمة الزهراء، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2024، ص 32.

³ حنان أبودية، مرجع سبق ذكره، ص 66.

ومن خصائص الخدمة العمومية نجدها تتمثل كذلك في¹:

- الخدمة العمومية تخضع لقواعد خاصة مما يجعل هدفها محدد ألا وهو تحقيق المصلحة والمنفعة العامة.

- ترتبط بمؤسسات كبيرة وضخمة من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها.

- الخدمة العمومية ذات طابع إداري واقتصادي، كما أنها تخضع لرقابة الدولة الأمر الذي يمنحها ويزودها بعدا سياسيا.

- الخدمة العمومية ترتبط بالتقدم والرفاهية.

- تكون موجهة للجميع دون استثناء الأمر الذي ينجم عنه تلبية أكبر عدد من الجمهور وهذا لأن الخدمة العامة ليست لها علاقات متميزة مع الزبائن.

- الهدف منها هو تحقيق المصلحة الاجتماعية ككل وليس تحقيق الربح المادي.

- الخدمة العامة عادة ما تحتكرها مؤسسات كبرى وضخمة من حيث معدل تشغيلها.

إجمالاً، ومن خلال تعرفنا على هذه الخصائص نستنتج أن فهمها يعتبر عملية ضرورية وذلك من أجل تطوير وتقديم خدمات عمومية أكثر كفاءة وفاعلية، الأمر الذي ينجم عنه تلبية احتياجات ومطالب المستفيدين على أكمل وجه، بالإضافة إلى تسهيل وضع معايير لتقييم الجودة وتطويرها بشكل دائم ومستمر.

المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة العمومية:

من خلال هذا المطلب سنعالج مفهوم جودة الخدمة العمومية وذلك بواسطة التطرق أولاً لمعنى كلمة الجودة بشكل عام في الفرع الأول، ومن ثم التعرف على معنى جودة الخدمة العمومية كفرع ثاني.

الفرع الأول: مفهوم الجودة (Quality):

إن لمصطلح الجودة عدة مفاهيم رئيسية سنذكر بعضها على النحو التالي²:

- تعرف على أنها: "مجموعة الخصائص والمميزات الخاصة بمنتج أو خدمة التي تسمح بإرضاء حاجات ظاهرة أو كامنة".

¹ رابحي بوعبدالله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية نموذجاً)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي أحمد بن يحيى الوشريسي، تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 4، العدد 01، 2020، ص 194.

² صليحة حدوش، أثر رقمنة الإدارة المحلية في تحقيق الرضا لدى المواطن في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة علي لونيس، البليدة، 2008-2021، ص 23.

- عرفت المجموعة الأمريكية لمراقبة الجودة والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة بأنها: "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة".
- أما كروسبي (Crosby ph) قال بأن: "الجودة هي المطابقة للمواصفات وبأنها مسؤولية الجميع، ورغبات المستهلك هي أساس التصميم".
- كما يرى ديمينج (Deming) أن الجودة هي: "دقة متوقعة تناسب السوق بتكلفة منخفضة مع مطابقة الاحتياجات"¹.
- وعرفها جونسون (John Son) بأنها: "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه"².
- أما بالنسبة Juran فالجودة عنده تعني ثلاث عناصر رئيسية وأساسية تتمثل في التخطيط والمراقبة وتحسين الجودة³.
- كذلك للجودة مفهوم ذو شقين متلازمين: الأول يرتبط ويتعلق بجوهر الخدمة أو المنتج نفسه، أما الثاني يركز على علاقة المستهلك بهما بمعنى يرتبط بالعلاقة بين المستهلك والخدمة أو المنتج، ومن هذا المنطلق وبناء على هذه العلاقة الترابطية فإن الجودة تقاس في شقها ومفهومها الأول بمدى استيفاء الخدمة أو المنتج للمعايير المحددة، الأمر الذي يسهل ويسمح بتحديد مواقع الأخطاء بسهولة وتصحيحها وتفاديها قبل وصولها وتقديمها للمستهلك، أما المفهوم والشق الثاني فيرى ويعتبر الجودة بمثابة مدى ملائمة وتحقيق الخدمة للهدف والغرض الذي أنتجت وصممت من أجله⁴.
- كما أنه كذلك يرجع تعريف كلمة الجودة (quality) إلى الكلمة اللاتينية (QUALITAS) والتي تعني: "طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان"⁵.
- وقبل كل هذا فإن الدين الإسلام الحنيف أعطى اهتمام كبير وواسع في التوكيد على العمل الصالح الجاد، النافع والمتقن لهذا فقد حث الرسول صلى الله عليه وسلم على إتقان العمل لقوله تعالى: "وترى الجبال

¹ عوفي مصطفى، عاشوري شكري، علاقة الإدارة بجودة الخدمات الصحية بالعيادات الخاصة - دراسة ميدانية بالعيادة الكبرى مزداوت، بولاية خنشلة، مجلة الحقيقة، جامعة أحمد دراية، أدرار، المجلد 15، العدد 04، 2017، ص 292.

² فيلالى عبد الرحمن، إدارة الجودة الشاملة، الأدوات وأبعاد تنمية أداء المؤسسات، الملتقى العلمي الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، يومي 13 و14 ديسمبر 2010، ص 04.

³ زكرياء الدوري وآخرون، وظائف وعمليات منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010، ص 323.

⁴ نوي طه حسين وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 131.

⁵ ميلودة حمدو، مرجع سبق ذكره، ص 36.

تَحْسِبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ (88)¹. وفي آية أخرى يقول سبحانه وتعالى: "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون إلى علم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون"². وفي آية أخرى قال عز وجل: "من عمل صالحا فلنفسه ومن أساء فعليها ثم إلى ربكم ترجعون (15)"³.

أما السيرة النبوية الشريفة نجدها كذلك مزودة وغنية بكم هائل ووفير من الأحاديث الشريفة التي تعظم العمل، وعليه فقد ورد عن أم المؤمنين عائشة رضی الله عنها أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه"⁴. رواه مسلم.

ومن خلال الكلام المذكور أعلاه نستنتج أن جميع هذه التعريفات تدور حول موضوع وفكرة رئيسية واحدة ألا وهي أن الجودة تعنى تلبية مطالب واحتياجات المستهلك مع توقعاته بأفضل وأحسن طريقة ممكنة سواء عن طريق تحقيق الملائمة للاستخدام أو من خلال تقديم خدمة عالية الدقة والموثوقية.

بمعنى آخر فالجودة ما هي إلا تحقيق التوازن بين:

- تلبية مطالب المستهلك بما يتناسب مع الرغبة.
- تحقيق المواصفات والمعايير وهذا لضمان جودة المنتج وسلامته.
- بالإضافة إلى الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمة بأفضل طريقة ممكنة.

الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمة العمومية:

إن تعاريف جودة الخدمة العمومية تعددت بكمية كبيرة وهائلة لهذا سنقوم بذكر أهمها وأبرزها على النحو التالي:

- جودة الخدمة العمومية هي: "حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة بحيث تتطابق هذه الحالة التوقعات"⁵.

¹ القرآن الكريم، سورة النمل، الآية 88.

² القرآن الكريم، سورة التوبة، الآية 105.

³ القرآن الكريم، سورة الجاثية، الآية 15.

⁴ أوسليمان سمية، استراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر - دراسة حالة شركة أكسا للتأمينات، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2021-2022، ص 07.

⁵ عامر إيمان، شويرفات عبد القادر، أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية -دراسة حالة بلدية البيض- الجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2024، ص 437.

- كذلك هي: "مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة والتي بدورها تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن السعر، الأمان وتوفر الموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال".
- كما نجد أن مجمل ومعظم التعاريف الحديثة لجودة الخدمة العمومية تميل للتعريف التالي هي: "مقياس لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة".
- أما التعريف العام والشامل لجودة الخدمة العمومية المتفق عليه من الجميع فيمكن في أن: "جودة الخدمة العمومية هي إشباع مهام ذات الصالح العام المحددة والمقيمة ديموقراطيا وذلك بتقديم خدمات مشتركة منتجة أساسا لتلبية الحاجات الضمنية والصريحة لمستخدميها وللمجتمع، أين تكون القيمة المضافة لها موزعة منصفة بين جميع المستهلكين من خلال تعبئة جميع المعنيين موظفين ومستعملين لبلوغ الغايات".
- وبالرغم من هذه التعريفات المذكورة إلا أنه ما تزال هناك تعاريف ومفاهيم أخرى يتبلور ضمنها معنى جودة الخدمة العمومية، سنستعرض أبرزها على النحو التالي¹:
- فبالنسبة لجودة الخدمة من منظور "مقدم الخدمة": هي أن الجودة تكمن وتتمثل في تقديم خدمة متوافقة تماما مع المعايير الموضوعية والإجراءات المحددة مسبقاً.
- في حين يراها "المستفيد": هي مدى تلبية الخدمة لمطالبهم واحتياجاتهم وكذا توقعاتهم.
- أما كل من (Parasuraman Zeithaml, Berry) فيعرفون جودة الخدمة بأنها هي الفجوة والفرق بين ما يتوقعه العملاء والزبائن للخدمة وما يدركونه من أدائها الفعلي أي ما يشعرون به بعد تجربتها.
- ويرى (Granroes) جودة الخدمة بأنها تقاس من خلال مقارنة وتقييم العميل لتوقعاته بالخدمة التي حصل عليها بالفعل، بمعنى تقييم العميل لتجربته.
- وبالإضافة إلى هذه التعاريف نجد أن المنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) عرفت بأنها: "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر على مقدرة السلعة أو الخدمة على تلبية حاجات معينة"².

¹ حنان أبو دية، مرجع سبق ذكره، ص 67.

² رسميه أحمد أمين أبو موسى، أثر جودة الخدمة على الربحية ورضا العملاء في المصارف الأردنية - دراسة مقارنة بين بنك الإسكان والبنك الإسلامي الأردني، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2000، ص 34.

وعليه نستنتج من التعاريف السابقة الذكر أن جودة الخدمة العمومية هي حالة ديناميكية ترتبط بالأفراد والخدمة، كما أنها تضمن تلبية التوقعات والاحتمالات وتحقيق المزايا الخاصة بالخدمة الأمر الذي يساهم بشكل أكبر في إرضاء المستهلكين وكذا توفير السعر المناسب والموثوقية وسهولة الاستخدام، باختصار جودة الخدمة العمومية ما هي إلا تحقيق التوقعات والاحتياجات الخاصة بالمستفيدين بطريقة فعالة وموثوقة.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة العمومية:

بعد تعرفنا على مفهوم جودة الخدمة العمومية لابد لنا الآن من التطرق إلى عنصر جديد والذي يتمثل في أبعاد جودة الخدمة العمومية وعليه سنفصل فيه على النحو التالي:

لقد تمكن كل من (Kmod et Schenberger, 2001) وهايزر وروندار (Heizer et

(Render, 2004) من وضع وتحديد عشرة (10) أبعاد لقياس جودة الخدمات والتي تتمثل في¹:

1- الاعتمادية: تتعلق وترتبط بقياس مدى أداء الخدمة بدقة وبالشكل الصحيح من التجربة والمرة الأولى، بحيث يمكن الاعتماد عليها وبذلك توفي المنظمة بوعودها.

2- الاستجابة: تتجسد في رغبة وقابلية العاملين في تقديم الخدمة أي أنها تعكس مدى استعدادهم لتقديم الخدمة، بالإضافة إلى القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للعملاء وهذا من خلال المرونة في الإجراءات ووسائل تقديم الخدمة.

3- الجدارة (الكفاءة والمقدرة والأهلية): تشير وتعكس إلى مستوى الكفاءة والجدارة التي يتمتع بها القائمون على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أفضل بالإضافة إلى الكفاءات العلمية.

4- الوصول للخدمة: تشتمل وتتضمن سهولة الوصول وسهولة الاتصال وكل ما من شأنه أن يسهل ويسر على العميل الوصول والحصول عليها مثل ملائمة ساعات العمل وموقع المنظمة وكذلك توفر عدد كاف ومناسب من منافذ الخدمة.

5- المصداقية: وتشير إلى مدى التزام المؤسسة بالمواعيد التي تقدمها لعملائها فيما يخص ويتعلق بالخدمات المقدمة وتحسينها مما يعزز الثقة المتبادلة بين الطرفين.

¹ خوخاوي عائشة، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في الجزائر استراتيجية رقمنة العمليات الإدارية البلدية أنموذجاً (2020-2013)، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2023 - 2024، ص ص 80-82.

6- الأمان: ويعني ويقصد به التحرر من الخطر والشك، أي أن تكون التعاملات مع المنظمة خالية من المخاطرة والشك.

7- الاتصال: يتضمن ويشمل وجود قنوات اتصال واضحة وإجراءات لنقل المعلومات من العملاء إلى الإدارة بشأن الاقتراحات والاعتراضات والشكاوى المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة، بالإضافة إلى العملاء عن أسباب التغيير في الخدمة المطلوبة.

8- درجة فهم مقدم الخدمة للعميل: هذا البعد يعكس مدى اهتمام مقدم الخدمة بفهم احتياجات العميل وموائمة وتكييف الخدمة لتلبيتها، بالإضافة إلى توفير مجال الاهتمام الشخصي وسهولة التعرف والتواصل مع العميل وفهم متطلباته الخاصة.

9- الأشياء الملموسة: هذا البعد يشير إلى الجوانب المادية للخدمة، فغالباً ما يؤثر مظهر التسهيلات المادية من معدات وأجهزة وأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة بشكل كبير على تقييم العميل لجودة الخدمة.

10- اللباقة (التعامل أو التعاطف): وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب، وأن يتسم ويتميز بالود في التعامل مع العملاء، لأن هذا البعد يشير إلى الاهتمام باحتياجات العميل والاحترام المتبادل بين مقدم الخدمة والعميل.

وبالنظر إلى أبعاد جودة الخدمات نجد أنها متكاملة ومتداخلة فيما بعضها، لذا قام الباحثون في مجال الإدارة الحديثة بتلخيص وتقليص هذه الأبعاد العشرة (10) إلى خمسة (05) أبعاد رئيسية وأساسية، أطلق عليها اسم نموذج جودة الخدمات، وتتمثل هذه الأبعاد في:

- الاعتمادية.

- الاستجابة.

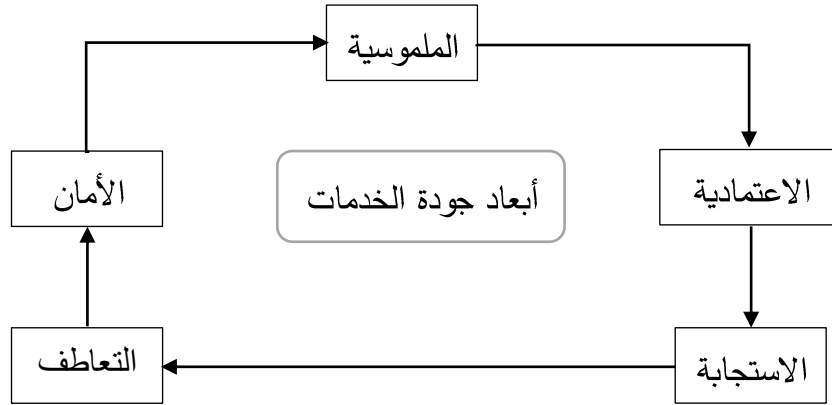
- اللباقة.

- الأمان.

- الملموسة.

ولتوضيح هذا أكثر سنقوم بعرض شكل توضيحي على النحو التالي:

الشكل رقم (06): أبعاد جودة الخدمات



المصدر: ميلودة حمدو، مرجع سبق ذكره، ص 38.

المطلب الرابع: أهمية جودة الخدمة العمومية

إن لجودة الخدمة العمومية أهمية كبيرة تتجلى أهمها فيما يلي¹:

- نمو مجال الخدمة العمومية: شهد قطاع الخدمات العمومية نمواً كبيراً ومتزايداً، حيث أنه يمثل في الولايات المتحدة الأمريكية نصف المؤسسات الأمر الذي يؤدي ويؤكد على أهمية الاهتمام المتنامي بجودة الخدمات.
- المسؤولية القانونية اتجاه الجودة: أي أن كل المؤسسات تتحمل المسؤولية القانونية اتجاه جودة الخدمات المقدمة، وعليه فهي تسعى جاهدة لتقديم خدمات ذات جودة عالية والعمل على حماية المستفيد والمستهلك وهذا ما يؤدي في النهاية إلى ضمان تحقيق العدالة في الاستفادة من تلك الخدمات.
- ازدياد حدة المنافسة: إن التوسع والتزايد في عدد المؤسسات الخدمية يؤدي حتماً إلى منافسة قوية وشديدة بين المؤسسات الخدمية الخاصة والعامة، لذا فإن التركيز والاهتمام على جودة الخدمة سيمنح ويوفر لهذه المؤسسات مزايا تنافسية واضحة وهامة، وفي هذا الإطار والمجال تعتبر جودة الخدمة العمومية من بين أهم وأبرز المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تقوية وتدعيم مركزها التنافسي، وبالتالي ضمان استمرارها وبقائها في سوق يتصف ويتسم بتنافسية متصاعدة ومتنامية².

¹ محمد لكحل، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية حالة الجزائر، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، المجلد 24، العدد 01، 2018، ص ص 49-50.

² محمد لكحل، مرجع نفسه، ص 50.

- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة المواطن: بمعنى أنه لا ينبغي للمؤسسات العامة أن تركز وتهتم فقط بجذب عملاء جدد ولكن يجب عليها أيضا المحافظة على العملاء الحاليين وكسب ولائهم، كما تشير بعض الدراسات إلى أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في المتوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على ولاء عميل واحد.
- فهم العملاء: ومعناه هو أن تتم معاملة العملاء بصورة حسنة ولاتقة من طرف مقدمي الخدمة أو ما يعرفون بالموظفين، لأنهم لا يفضلون التعامل مع المؤسسات العمومية لمجرد الحصول على الخدمة ذات جودة ومجانية بدون توفر عنصر المعاملة الحسنة والجيدة والفهم الكبير لهم¹.
- وفي الأخير نستنتج أن جودة الخدمة العمومية تعتبر ضرورية وهامة لتطوير القطاع كما أنها مسؤولية قانونية تتطلب معاملة حسنة للمستفيدين، بالإضافة إلى أنها تعتبر عنصرا أساسيا للمنافسة في ظل التوسع الزائد للإدارات والمؤسسات الخدمية.

¹ مأمون الدراكة سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 194.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى إطار نظري شامل يربط ويجمع بين مفهومي الرقمنة وجودة الخدمة العمومية وهذا من خلال استعراضنا لبعض المفاهيم وكذا أهمية ومبادئ وأهداف ومراحل ومتطلبات الرقمنة مع ذكر أهم وأبرز مزايا ومساوئ عملية الرقمنة، بالإضافة إلى ذلك تطرقنا إلى تعريف جودة الخدمة العمومية وتحديد أهميتها وأبعادها، وعليه فإن هذا الفصل يضع الأساس النظري اللازم لفهم كيف يمكن لعملية الرقمنة من أن تكون أداة قوية وفعالة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من أجل نيل الرضا التام بين المستهلكين.

الفصل الثاني

واقع الرقمنة في المرفق العام الجزائري

تمهيد:

لقد أصبح استخدام الرقمنة النموذج الأمثل والخيار الأحسن وهذا نظرا لما تقدمه من خدمات وتسهيلات تساعد على تحسين وتجويد الأداء الإداري داخل المرافق العمومية، وفضلاً عن ذلك نجد أن هذه المزايا تنعكس إيجاباً على الخدمات المقدمة للمواطنين وتعزز رضاهم وثقتهم بالمؤسسات العامة، وعليه نجد أن الرقمنة لم تعد مجرد أداة تقنية فقط، بل أضحت وباتت محرك أساسي يعمل على الارتقاء بمستوى الإدارة العامة وكفاءتها.

المبحث الأول: الأطر المعرفية للمرفق العام:

يعد المرفق العام من المفاهيم الجوهرية في القانون الإداري نظرا لدوره الأساسي في تحقيق المصلحة العامة وضمان استمرارية الخدمات التي تحتاج إليها الجماعة وقد شهد هذا المفهوم تطورا ملحوظا بالتوازي مع تطور وظائف الدولة التي انتقلت من دور الدولة الحارسة إلى الدولة المتدخلة، فأصبحت لا تقتصر على المهام التقليدية كالأمن والعدالة بل اتسع نطاق تدخلها ليشمل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية أيضا وعليه سنتناول في هذا المبحث عدة مطالب سنقوم بذكرها على النحو التالي:

المطلب الأول: من خلاله سنقوم بتعريف مفهوم المرفق العام.

المطلب الثاني: نتعرف بواسطته على أنواع المرفق العام.

المطلب الثالث: خصصناه لعناصر المرفق العام.

المطلب الرابع: يشتمل المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام.

المطلب الأول: مفهوم المرفق العام:

إن المرفق العمومي يشكل الركيزة الأساسية في تنظيم العلاقة بين الدولة والمواطنين، فالمرافق العامة هي الوسائل التي تعتمد عليها الدولة لتلبية الحاجات الأساسية للمجتمع، وعليه فإن هدفنا من هذا المطلب هو فهم مدلول (تعريف) المرفق العام وذلك من خلال الوقوف على تصوره الكلاسيكي (التقليدي) ثم الحديث فيما يلي¹:

المفهوم التقليدي أو الكلاسيكي:

المفهوم التقليدي للمرفق العام الذي تبنته مدرسة المرفق العام أو ما يعرف بمدرسة بورديو بقيادة العميد ديجي يقوم على اعتبار أن المرفق العام هو نشاط يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة ويمارس من قبل جهة عامة أو يخضع لإشرافها، ويميز هذا النشاط خضوعه لنظام قانوني خاص وقد ركز هذا المفهوم على ثلاث معايير رئيسية تتمثل في تحقيق المصلحة العامة حيث ينظر إلى المرفق العام كوسيلة لإشباع حاجات عامة تهم المجتمع، بالإضافة إلى الجهة العامة التي معناها أن إدارة المرفق العام تتم بواسطة هيئة عامة أو على الأقل تحت رقابتها وإشرافها، كما لا ننسى كذلك معيار الخضوع لنظام قانوني خاص يهدف

¹ ميلاس محمد الزين، النظام القانوني للمرفق العام، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة تيبازة، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2021، ص 248.

لتلبية احتياجات الجمهور، وعليه يلاحظ أن هذا المفهوم يعتبر جزءاً أصيلاً لا نجده إلا في نطاق القانون الإداري.

المفهوم الحديث للمرفق العام:

شهد مفهوم المرفق العام تحولاً وتطوراً كبيراً وملحوظاً ويرجع ذلك بالأساس إلى التغير الذي طرأ على مفهوم المصلحة العامة، كما ساهمت الظروف السياسية والاقتصادية بالإضافة إلى الصراعات الإيديولوجية في إعادة تشكيل هذا المفهوم وقد برز خلال هذه الفترة اتجاه جديد يعرف بنظرية المرفق العام الافتراضي والتي تقوم على فكرة مفادها أن كل نشاط يقدم خدمة عامة يعد بمثابة مرفق عام بغض النظر عن الجهة التي تقوم به وقد أدى هذا التحول إلى تجاوز العناصر التقليدية.

وبالإضافة إلى ذلك سنقوم بالتطرق إلى مفهوم المرفق العام من خلال ثلاثة مناظير مختلفة سيتم تفصيلها فيما هو آتي: المعيار العضوي (الشكلي)، المعيار المادي (الموضوعي)، والمعيار المختلط (التكاملي).

المعيار العضوي (الشكلي):

يقصد بالمرفق العام وفقاً للمعيار العضوي أو الشكلي ذلك الهيئة أو التنظيم الذي يتألف من مجموعة من الأشخاص والوسائل المادية (أموال وأشياء)، وينشأ خصيصاً للقيام بمهمة ذات طابع عام مثل الجامعات، المستشفيات، ومختلف وحدات وأجهزة الإدارة العامة لذلك نجد في الجانب الشكلي تعريف الأستاذ محمود حافظ بقوله: "المرفق العام هو منظمة عامة من السلطات والاختصاصات التي تكفل القيام بخدمة معينة تقدمها للجمهور على نحو منظم ومرتب"¹.

ويعتمد هذا المعيار على اعتبار المرفق العام كجهاز أو تنظيم إداري تنشئه الدولة ويخضع لسلطتها بهدف تلبية احتياجات المواطنين وبذلك تعد الإدارة بمفهومها العام إلى جانب المؤسسات الإدارية جزءاً من المرافق العامة ومن هنا يمكن إدراج مرفق القضاء والأمن والدفاع ضمن هذه الفئة لما تؤديه من خدمات عامة، وهو ما يكسب هذا المفهوم طابع الشمول والإطلاق حتى أن أحمد محيو قال عنه: "يقصد بالمرفق العمومي تبعاً لهذا المفهوم الإدارة بالشكل العام"².

¹ عباس عائشة، رانجة زكية، إصلاح المرفق العام وتحديد تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الجزء الأول، شركة أصالة للنشر، الجزائر، 2022، ص ص 18-19.

² معاوي عتيقة، تطور مفهوم المرفق العمومي في ظل تحول دور الدولة، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون، تيبازة، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2020، ص 52.

كما يفهم من المعيار الشكلي أو العضوي أن المرفق العام يتداخل مع الكيان الإداري العام نفسه، فهو يشمل كل هيئة إدارية أو مصلحة عامة أو وزارة تمارس نشاطا يهدف إلى تلبية مصلحة عامة للمواطنين وتحقيق منفعة جماعية¹.

المعيار المادي (الموضوعي):

ويقصد بالمرفق العام وفقا للمعيار الموضوعي أو المادي أو الوظيفي النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تهدف إلى تلبية حاجات عامة للمواطنين مثل التعليم العالي، الرعاية الصحية، البريد والمواصلات، وذلك بصرف النظر عن الجهة أو الهيئة التي تتولى هذا النشاط وبهذا المعنى فإن المعيار المادي يعرف المرفق العام انطلاقا من طبيعة النشاط الذي يمارس بخلاف المعيار العضوي الذي يربطه بالهيئة أو المؤسسة التي تقوم به، أما المعنى الموضوعي فيرتبط بالنشاط الذي تقوم به الإدارة بهدف إشباع حاجات عامة ويكون خاضعا للتنظيم والإشراف والرقابة من قبل الدولة ويمكن القول أن كل نشاط يهدف إلى تحقيق مصلحة عامة ويمارس تحت رقابة الدولة يعد مرفقا عاما، بخلاف النشاط الخاص الذي تحركه الدوافع الربحية وعليه يمكن التمييز بين حالتين، الأولى في حالة السكون يفهم المرفق العام على أنه الهيئة أو المنظمة التي تمارس نشاطا معينا أما في حالة الحركة فيقصد به النشاط ذاته الذي يستهدف إشباع حاجات عامة بغض النظر عن الجهة التي تقوم به، ومن أهم التعاريف التي تركز على الجانب المادي للمرفق العام تعريف "ديجي" الذي يعرف المرفق العام بأنه: "كل نشاط يجب أن يكفله وينظمه ويتولاه الحكم لأن الاطلاع بهذا النشاط لا غنى عنه لتحقيق التضامن الاجتماعي، وعليه لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا عن طريق تدخل السلطة الحاكمة².

وكذلك من أبرز التعريفات التي تناولت المرفق العام من الزاوية الموضوعية أو المادية نجد أنه يعد كل نشاط يتعين على السلطة الحاكمة تنظيمه والإشراف عليه والقيام به نظرا لأهميته البالغة في تحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره ويعتبر هذا النشاط ضروريا ولا غنى عنه في المجتمع كما أنه لا يمكن تأديته بالشكل الأمثل إلا من خلال تدخل الدولة أو السلطة العامة³.

¹ بلود عثمان، ماهية المرفق العام ورهانات ترقية خدماته في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2017، ص 62.

² عباس عائشة، رانجة زكية، الجزء الأول، مرجع سبق ذكره، ص 19.

³ عباس عائشة، رانجة زكية، إصلاح المرفق العام وتحديات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الجزء الثاني، شركة أصالة للشر، الجزائر، 2022، ص 25.

ويقصد به كذلك النشاط أو الخدمة أو الوظيفة التي تستهدف تلبية احتياجات عامة للمواطنين أي أنه يتمثل في كل نشاط يباشره شخص من أشخاص القانون العام بهدف إشباع مصلحة أو حاجة عامة لهذا يعرفه مورييس هوريو بأنه: "منظمة عامة تقدم خدمة عامة باستخدام أساليب السلطة العامة". كما يعرفه كذلك ديجي أنه: "نشاط يتحتم على السلطة القيام به حتى تحقق التضامن الاجتماعي"، ويعرفه دي لوبادير أنه: "كل نشاط يباشره شخص معنوي عام أو تحت رقابته لنظام مغاير للقانون المشترك (الخاص)¹."

المعيار المختلط (التكاملي):

نجد من خلاله أنه اتجه كل من الفقه والقضاء إلى الجمع بين مفهومي السلطة العامة والمرفق العام وفي هذا المجال حاول الأستاذ Delau badere تجديد معيار المرفق العام بعد أن تعرض للتفكك نتيجة الأزمات التي مر بها وقد تم هذا التجديد من خلال الدمج بين فكرتي المرفق العام والسلطة العامة².

كما عرفه العميد Duguit leon على أنه: "كل نشاط يجب أن يكفله وينظمه ويتولاه الحكام من أجل تحقيق وتنمية التضامن الاجتماعي إذ لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا عن طريق تدخل السلطة الحاكمة". أما بالسنة Andro de Laubadere فقد عرفه على أنه: "كل نشاط يباشره شخص معنوي عام أو تحت رقابته مستعملاً لنظام مغاير للقانون المشترك"³.

وبالرغم من ذكرنا وتعرفنا على تعاريف عديدة ومتنوعة ومن أوجه نظر مختلفة إلا أنه لا تزال هناك البعض منها على سبيل المثال نذكر التعريف اللغوي الذي عرف المرفق العام بأنه: "كل ما يرتفق به ويستفاد منه وينتفع به ويستعان به، وعلى هذا الأساس تعتبر مرافق المدينة من أمثلة هذه المنافع العامة التي ينتفع منها كافة السكان مثل أجهزة النقل والشرب والإنارة، ويطلق ويشار إليها بصيغة الجمع "مرافق"⁴. وقال تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم: "وَإِذْ اعْتَزَلْتُمُوهُمْ وَمَا يَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ فَأَوْوَا إِلَى الْكَهْفِ يَنْشُرْ لَكُمْ رَبُّكُمْ مِنْ رَحْمَتِهِ وَيَهْدِيْ لَكُمْ مِنْ أَمْرِكُمْ مَرِيقًا (16)"⁵.

¹ المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، العدد الأول والثاني، 2016، ص ص 171-172.

² عبد المجيد بن يكن، المرافق العامة ونظامها القانوني في التشريع الجزائري، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 03، العدد 03، 2018، ص 591.

³ معاوي عتيقة، مرجع سبق ذكره، ص ص 52-53.

⁴ مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، الجزء الأول والثاني، الطبعة الثانية، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، إستانبول، تركيا، 1960، ص 362.

⁵ القرآن الكريم، سورة الكهف، الآية 16.

ومنه فقد جاء في تفسير هذه الآية الكريمة "يهيئ لكم من أمركم مرفقا" بمعنى أنه يهيئ ويسهل ويسر لكم ربكم من أمركم الذي أنتم بصدده ما ترتفقون به وتنتفعون بحصوله وترزقون بسببه¹.

وعلى ضوء ما سلف من تعاريف مختلفة وعديدة نجد أن مجمل هذه الاختلافات ناتجة عن النظريات القضائية والقانونية التي نشأت في ظل مجلس الدولة الفرنسي، وذلك وفقا لما جاءت به " قضية بلانكو*" إذن مما سبق يمكن القول إن المرفق العام هو كل نشاط وعمل تقوم به وتنظمه الدولة أو أحد أشخاص وأفراد القانون العام بهدف تحقيق وإشباع الحاجات العامة.

المطلب الثاني: أنواع المرفق العام:

تلعب أنواع المرافق العامة دورا مهما في فهم دور الدولة في الحياة العامة وآليات تدخلها في تنظيم المجتمع، لذلك سنتطرق في هذا المطلب إلى أنواع المرفق العام وذلك بالتعرف على أبرز التصنيفات والتقسيمات الأكثر شيوعاً وتداولاً وهذا من خلال الفروع التالية:

المعيار الموضوعي (المادي): نجده قسم المرفق العام إلى نوعين وهما²:

المرافق العامة الإدارية:

وهي تلك التي تمارس نشاط يدخل ضمن نطاق الوظيفة الإدارية للدولة، وهو نشاط يختلف عن الأنشطة التي تقوم بها الأفراد وتخضع هذه المرافق للقانون الإداري، حيث تنشئها الإدارات العامة بهدف تنفيذ المهام الإدارية التي تدرج تحت أو ضمن اختصاصها.

فعادة ما يرتبط هذا النوع من المرافق بالسيادة الوطنية مما يجعل من الضروري أن تتولى الدولة بنفسها مسؤولية إدارتها دون أن تعهد بها إلى الأفراد نظرا لما ينطوي عليه ذلك من مخاطر جسيمة، فالمرافق الإدارية في أغلبها لا تجذب الأفراد بطبيعة نشاطها إذ لا يتوقع أن يسعى الأفراد إلى إنشاء مرافق تعنى بالأمن أو القضاء نظرا للطابع الحساس لتلك المهام لذلك ينبغي أن تبقى هذه الأنشطة حصرا في يد الدولة

¹ محمد سليمان عبد الله الأشقر، زبدة التفاسير، الطبعة الرابعة، دار النفائس، عمان، الأردن، 2004، ص 295.

• **قضية بلانكو:** أو قرار بلانكو هو حكم لمحكمة النزاعات الفرنسية بتاريخ 08 فيفري 1873 حيث يعد نقطة الأساس والبداية للوجود الحقيقي والواقعي للقانون الإداري في العالم، حيث تتمثل هذه الواقعة أن الطفلة أنياس بلانكو تعرضت لحادث سير الذي كان طرفه الآخر عربة من شركة فرنسية لصناعة التبغ، فرفع والدها دعوى أمام المحكمة العادية بتحميل الدولة المسؤولية المدنية على الضرر ولكن المحكمة العادية هنا أقرت عدم اختصاصها، بعدها تم رفع الأمر لمحكمة تنازع الاختصاص والتي أسندت الاختصاص للقضاء الإداري للفصل في النزاع وكانت النتيجة التي ترتبت على ذلك هي اختصاص القضاء الإداري في مثل هذه الشؤون والذي يمنع على المحاكم العادية التدخل بأي شكل من الأشكال في عمل الجهاز الإداري.

² عباس عائشة، رانجة زكية، الجزء الثاني، مرجع سبق ذكره، ص 26.

من حيث التسيير والتمويل لضمان الحفاظ على هيبة الدولة وحماية الصالح العام خصوصا في القطاعات الحيوية مثل الدفاع والقضاء وغيرها¹.

المرافق العامة الاقتصادية (الصناعية والتجارية):

هي تلك التي تمارس نشاطا اقتصاديا يهدف إلى تحقيق غايات اقتصادية من خلال تلبية احتياجات عامة في مجالات متعددة كالصناعة والتجارة والزراعة، ومن الأمثلة على هذه المرافق نذكر مرفق النقل بجميع أنواعه "بري، بحري، جوي" والنقل عبر السكك الحديدية بالإضافة إلى مرافق إنتاج المياه وتوليد الكهرباء².

ولتمييز المرافق العامة والاقتصادية عن غيرها من المرافق يجب التركيز على ثلاث عناصر رئيسية أولها الوضع القانوني للعمال فإذا كان عمال المرفق يخضعون لقواعد القانون الخاص ويعاملون كأجراء فإن ذلك يدل على أن طبيعة المرفق اقتصادية ويستثنى من ذلك القادة ورؤساء هذه المرافق والمحاسبون العموميون حيث اعتبرهم القضاء بالضرورة خاضعين لقواعد القانون الإداري، أما ثانيا فنجد الطبيعة القانونية للعقود والتي معناها أن المرافق العامة الاقتصادية تبرم عادة عقوداً تخضع لقواعد القانون الخاص مما يعكس طبيعته التجارية، وبالنسبة للنظام القانوني للمسؤولية القانونية التي تتحملها هذه المرافق فإنها تنظم غالبا وفقاً لقواعد القانون الخاص بمعنى أن المسؤولية الناتجة عن أعمالها وأشغالها تعد وتعتبر مسؤولية مدنية³.

وللتعرف أكثر على معايير تمييز المرافق العامة الإدارية عن المرافق العامة الاقتصادية (الصناعية والتجارية) سنقوم بتقديم جدول موجز يوضح لنا هذه العملية.

¹ سمغوني زكرياء، المرفق العام المحلي في ظل القانون رقم 11-1 المتعلق بالبلدية في الجزائر، مجلة البحوث القانونية والسياسية، جامعة سعيدة، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، 2014، ص 375.

² عتيقة معاوي، مرجع سبق ذكره، ص 55.

³ فرطاس الزهرة، المرفق العمومي بين تنوع معايير تقسيمه والمبادئ المتحركة في سيره، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2016، ص ص 141-142.

جدول رقم (01): معايير التمييز والتميز بين المرافق العامة الاقتصادية والمرافق العامة الإدارية:

المعيار	المرافق العامة الإدارية	المرافق العامة الاقتصادية
شكل المشروع (مظهره الخارجي)	يبدو ويظهر في صورة وشكل مشروعات خاصة تديرها وتخضع لرقابتها وإشرافها الإدارة، مستخدمة في ذلك أساليب ووسائل السلطة العامة.	تظهر في شكل وصورة مشروعات خاصة وكأنها مدارة من قبل شركة.
الغرض من المرفق	يهدف إلى تحقيق المنفعة والمصلحة العامة وتلبية احتياجات الجمهور	يمارس نشاط صناعي أو تجاري سعيا وهدفا في الربح وتحقيق مكاسب مالية.
القانون المطبق	يخضع لأحكام القانون العام	يخضع لأحكام وقواعد القانون الخاص، وهو مجرد دليل وقرينة على وجود وثبوت الصفة الاقتصادية.
طبيعة النشاط المرفقي	يقوم بمهام وصلاحيات إدارية تدخل ضمن مجال وصميم القانون الإداري	يزاول نشاط تجاري بطبيعته وفقا لموضوعات القانون التجاري.

المصدر: سعيد بوعلي وآخرون، القانون الإداري (التنظيم الإداري - النشاط الإداري)، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2019، ص 155.

المعيار الإقليمي: ويشمل ما يلي:

المرافق العامة الوطنية:

وهي تلك التي تمتد خدماتها لتشمل كافة أرجاء الدولة دون أن تقتصر على منطقة معينة، إذ تنشأ لتلبية احتياجات مشتركة لجميع المواطنين المقيمين داخل حدود الدولة ومن أمثلة هذه المرافق نذكر مرفق الدفاع الوطني ومرفق الشرطة بالإضافة إلى مرفق الجمارك ومرفق البريد والاتصالات، كذلك مرفق القضاء، وتدار وتسير هذه المرافق من قبل السلطة المركزية عبر الوزارات المختلفة وكذلك من خلال فروعها في الولايات¹.

¹ عبد المجيد بن يكن، مرجع سبق ذكره، ص 594.

المرافق العامة المحلية:

هي المرافق التي تنشئها الإدارة المحلية سواء كانت بلدية أو ولاية وتمارس نشاطها داخل النطاق الإقليمي التابع لها، ويستفيد من خدمات هذه المرافق سكان ذلك الإقليم فقط إذ تتولى السلطات المحلية الإشراف عليها وتسييرها نظرا لقربها من المواطنين واطلاعها الأوسع على احتياجات الإقليم مما يجعلها أكثر كفاءة من الإدارة المركزية في إدارة هذه المرافق، كما قد منح القانون الخاص بالبلدية للبلدية الحق في إنشاء مؤسسات عمومية بلدية تتمتع بالشخصية المعنوية، كما أقر القانون أيضا حق الولاية في إنشاء مؤسسات ذات طابع إداري أو صناعي أو تجاري¹.

المرافق العامة من حيث الإلزام:

نجد المرافق العامة الاختيارية والمرافق العامة الإجبارية:

المرافق العامة الاختيارية:

ومعناها أن الأصل في إنشاء المرافق العامة يكون من اختصاص الدولة وبمبادرة اختيارية منها حيث تملك الإدارة سلطة تقديرية واسعة في تحديد توقيت ومكان إنشاء المرفق وطبيعة الخدمة أو النشاط الذي يقدمه، وكذلك أسلوب إدارته وبناء على ذلك لا يحق للأفراد إلزام الإدارة بإنشاء مرفق عام معين كما لا يملكون الوسائل القانونية التي تخولهم إجبارها على ذلك أو مقاضاتها لامتناعها عن إنشائه².

المرافق العامة الإجبارية:

وهي المرافق التي تعد ضرورية وأساسية لقيام الدولة وتأمين مصالحها الحيوية مثل مرفق الدفاع الوطني ومرفق القضاء³.

المرافق العامة من حيث أداة الإنشاء:

سنتطرق من خلالها إلى المرافق العامة التي تنشأ بنص تشريعي والمرافق العامة التي تنشأ بنص تنظيمي⁴.

¹ المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، مرجع سبق ذكره، ص 176.

² عبد المجيد بن يكن، مرجع سبق ذكره، ص 594.

³ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007، ص 70.

⁴ عبد المجيد بن يكن، مرجع سبق ذكره، ص 595.

المرفق العامة التي تنشأ بنص تشريعي:

نظرا لأهميتها البالغة على المستوى الوطني يسند قرار إنشائها إلى السلطة التشريعية باعتبارها الجهة المخولة بتقدير مدى الحاجة إلى إحداث مرفق معين ومدى ارتباطه بخدمة المواطنين، إضافة إلى وضع القواعد المنظمة له وعليه فقد نصت المادة 28 من المادة 140 من التعديل الدستوري 2016 على أنه في اختصاص البرلمان إنشاء أصناف معينة من المؤسسات.

المرفق العامة التي تنشأ بنص تنظيمي:

غالبا ما يمنح التشريع في الدولة للسلطة التنفيذية صلاحية إنشاء المرفق العامة، فإذا نص دستور الدولة على أن للسلطة التنفيذية الحق في إنشاء بعض هذه المرفق، فإن عملية الإنشاء تتم إما استناد إلى قانون صادر عن السلطة التشريعية أو بموجب مرسوم يعد من النصوص التنظيمية.

المطلب الثالث: عناصر المرفق العام (الأركان):

بالنظر إلى أن المرفق العام يعتبر مؤسسة تهدف إلى إشباع حاجات عامة للمجتمع فإنه نجده يتكون من عناصر رئيسية من أهمها نذكر:

الفرع الأول: تحقيق غرض من أغراض النفع العام (تحقيق المصلحة العامة):

ومعناه أنه لا نستطيع أن نعتبر أي مشروع مرفقا عاما ما لم يكن الهدف الرئيسي منه هو تحقيق النفع العام أي يصب في مصلحة الجمهور¹، كما يتم من خلاله تقديم مساعدات وخدمات عامة تكون ذات أهمية بالغة مثل تطبيق القانون بعدل وصيانة الصحة العامة والأمن العام بالإضافة إلى نشر وتسيير سبل التعليم في كل ربوع وأنحاء الوطن².

الفرع الثاني: الارتباط بالإدارة العامة (خضوع المرفق العام لإشراف الإدارة):

إن المرفق العام يرتبط بالإدارة العامة بشكل مباشر، حيث أنه يخضع لسلطتها وسيطرتها سواء كانت هذه الإدارة حكومية مركزية (الوزارات) أو محلية (البلديات والولايات) أو هيئات عامة أخرى، كما تتولى الإدارة العامة مهمة أو عمليات الإشراف والرقابة على هذا المرفق وذلك بهدف تنظيم وتسيير عمله وضمان أدائه لخدمة الصالح أو المصلحة العامة وتجنب عدم استغلاله وانحرافه لتحقيق مكاسب شخصية³.

¹ محمد فؤاد مهنا، الوجيز في القانون الإداري - المرفق العامة -، (د. ط.)، مؤسسة المطبوعات الحديثة، الإسكندرية، مصر، (د. ت. ن)، ص 09.

² حسين طاهري، القانون الإداري والمؤسسات الإدارية - التنظيم الإداري والنشاط الإداري، (د. ط.)، منشورات دار الخلدونية، الجزائر، 2020، ص 80.

³ سعيد بوعلي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 153.

الفرع الثالث: وجود امتيازات السلطة العامة:

لتمكن الجهة المسؤولة والمكلفة بإدارة المرفق العام بمهامها يلزم ويجب عليها أن تتمتع بامتيازات خاصة تكون مختلفة ومتغيرة عن القواعد القانونية التي تطبق على الأفراد والأشخاص العاديين، ويقصد بالنظام القانوني الخاص والاستثنائي الذي يحكم المرفق العام بأنه مجموعة من الأحكام والمبادئ القانونية والقواعد التي تختلف بشكل كبير وجذري عن القواعد القانونية العامة وكذلك عن قواعد النظام القانوني الذي يحكم المشروعات الخاصة بصفة خاصة، ونظرا للدور الجوهري الذي لعبته فكرة المرفق العام في نشأة وتأسيس القانون الإداري كفرع قانوني مستقل عن قواعد القانون الخاص ومختلف ومتميز عنه جوهريا، فإنه يعتبر أداة أساسية للدولة ومنه فهو يخضع لنظام قانوني خاص ينظم ويدير إنشائه وعمله ورقابته¹.

المطلب الرابع: المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام:

إن معظم وغالبية الفقهاء يتفقون على أنه هناك مبادئ أساسية ورئيسية مشتركة ما بين مختلف المرافق العمومية تحكم تسيير هذه المرافق ألا وهي: مبدأ استمرارية المرفق العمومي، ومبدأ المساواة أمام المرفق العمومي، بالإضافة إلى مبدأ التكيف الدائم للمرفق العمومي، وعليه سنتعرف على هذه المبادئ بالتفصيل فيما يلي:

الفرع الأول: مبدأ استمرارية المرفق العمومي (سير المرفق العام بانتظام وإطراد):

إن المرافق العامة تضمن وتتولى القيام بخدمات أساسية للمواطنين مثلا فهم لا يتخذون الاحتياطات اللازمة لتزويد أنفسهم بالماء الصالح للشرب أو توفير خدمة الكهرباء أو الغاز اعتماداً على مرافق الماء والكهرباء والغاز ولهذا وجب أن يكون عملها منتظماً ومستمر دون توقف وانقطاع. لذا فقد اتفق الخبراء القانونيون وأجمع الفقهاء على أن استمرارية المرفق العمومي تعتبر أحد المبادئ الأساسية العامة التي تحكم عمل المرافق العمومية².

ولتحقيق مبدأ استمرارية المرفق العام لابد من توفر ووجود مجموعة من الضمانات القانونية والإدارية والقضائية التي وضعها المشرع والبعض الآخر الذي رسخها القضاء الإداري، وعليه تشمل هذه الضمانات وتتجلى في تنظيم ممارسة حق الإضراب وتنظيم ممارسة حق الاستقالة بالإضافة إلى سن قواعد خاصة لحماية الأموال العامة.

¹ نسيمه مقبل، المرفق العام: المقاربة النظرية والجذور التاريخية، مداخلة ضمن أعمال الملتقى الدولي الأول حول التحولات الجديدة لإدارة المرفق العام في الجزائر، جامعة يحيى فارس، المدينة، الجزائر، يومي 28 و29 نوفمبر 2018، ص 72.

² ناصر لباد، الأساسي في القانون الإداري، الطبعة 01، دار المجد للنشر والتوزيع، الجزائر، (د. ت. ن)، ص 157.

وإلى جانب هذه الضمانات الأساسية توجد ضمانات أخرى ذات أهمية كبيرة تتعلق بنظرية الموظف الفعلي ونظرية الظروف الطارئة وهي من صنع القضاء¹.

الفرع الثاني: مبدأ المساواة أمام المرفق العمومي:

إن مبدأ المساواة أمام المرفق العام (le principe d'égalité) يعتبر هو المبدأ الأساسي والرسمي الذي يحكم القانون بصفة عامة، لهذا فالمساواة أمام الإدارة والمرفق العمومي ليست إلا حوصلة ونتيجة على المستوى الإداري للمبدأ العام المتمثل أساسا في المساواة أمام القانون.

وعليه يقصد بالمساواة أمام المرافق العمومية هي التزام هذه الأخيرة أي المرافق العمومية بتقديم جل ومعظم خدماتها لجميع المستفيدين والمنتفعين على قدم المساواة دون أي تمييز غير مبرر².

كما انه يجد هذا المبدأ أساسه وجدوره في الديانات السماوية حيث نجدها أمرت كلها بالمساواة وعلى رأس هذه الديانات ومقدمتها الشريعة الإسلامية الغراء، إذ قال تعالى في كتابه العزيز بعد بسم الله الرحمن الرحيم: "يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ"³.

كما قال رسولنا الأعظم صلى الله عليه وسلم: "الناس سواسية كأسنان المشط...". ثم جاءت الإعلانات العالمية لحقوق الإنسان لتكرس هذا المبدأ لهذا فقد نصت المادة الأولى من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على انه: "يولد جميع الناس أحرارا ومتساوين في الكرامة والحقوق...."⁴. كما نجد كذلك أن الدستور الجزائري أشار وتحدث عن هذا المبدأ (مبدأ المساواة) وذلك من خلال المادة 29 التي نصت على ما يلي⁵: "كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولا يمكن أن يتذرع باي تمييز يعود سببه إلى المولد أو العرف أو الجنس أو الرأي أو أي شرط أو ظرف آخر شخصي أو اجتماعي".

إضافة إلى ذلك نذكر المادة 31 منه التي جاء نصها كالتالي: "تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان، وتحول دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

¹ عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة 04، جسر للنشر والتوزيع، (د. ب. ن)، 2017، ص 458.

² ناصر لبّاد، مرجع سبق ذكره، ص 157-158.

³ القرآن الكريم، سورة الحجرات، الآية 13.

⁴ حمدي القبيلات، القانون الإداري (ماهية القانون الإداري - التنظيم الإداري - النشاط الإداري)، الجزء 01، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2023، ص 395.

⁵ سعيد بوعلي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 158.

كما لا ننسى كذلك بما جاء به الحديث النبوي الشريف إذ قال¹: "ليس لعربي فضل على عجمي ولا لعجمي على عربي ولا لأحمر على أبيض ولا لأبيض على أحمر إلا بالتقوى".

وبالرغم من نص المادة 01 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة في العاشر من ديسمبر عام 1948 م على مبدأ المساواة، إلا أنه المادة 02 منه كذلك جاءت بأنه: " لكل إنسان حق التمتع بكافة الحقوق والحريات الواردة في هذا الإعلان دون أي تمييز، كالتمييز بسبب العنصر أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي أو الرأي الآخر أو الأصل الوطني أو الاجتماعي أو الثروة أو الميلاد أو وضع آخر دون أية تفرقة بين الرجال والنساء".

الفرع الثالث: مبدأ التكيف الدائم للمرفق العمومي (قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير):

ونقصد به أن للإدارة حق في تعديل أو تغيير القواعد التي تنظم وتحكم عمل المرفق العام في أي وقت تراه صالح ومناسب لخدمة وتحقيق المصلحة العامة وتحسين أدائه، وعليه فهذا الحق يشمل كل جوانب المرفق من صلاحيات وامتيازات، كما يترتب عليه إمكانية تغيير طبيعته القانونية، وذلك راجع إلى أن الإدارة تعمل وتسعى دائما في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر قدر وكفاءة ممكنة وذلك بهدف زيادة كفاءة المرفق بغية في تحقيق المصلحة العامة على أكمل وجه مع إحداث وإجراء التعديلات اللازمة لتنظيمه دون اعتراض المنتفعين بالمرفق².

كما نذكر أن القضاء والفقه (الاجتهاد القضائي والفقه القانوني) استقروا على مبدأ مضمونه ومفاده أن هذا المبدأ يسري على جميع وكافة المرافق العامة مهما كانت طريقة وأسلوب إدارتها مباشرة أو عن طريق الالتزام، ومنه فإن هذا المبدأ أيضا نجده ينطبق على علاقة الإدارة بالموظفين التابعين لها والعاملين في المرافق ذات الطبيعة اللائحية، حيث لا يلزم الحصول على موافقتهم في حالة نقلهم من وظيفة إلى أخرى أو من مكان إلى آخر وذلك تحقيقا لمقتضيات ومتطلبات وحسن سير المصلحة العامة. ونتيجة لهذه المعلومات يتضح أن هذا المبدأ يستند ويرتكز على المبادئ الأساسية للعقود وعلى رأسها ومقدمتها "مبدأ العقد شريعة" المتعاقدين³.

¹ محمد علي الخاليلة، القانون الإداري (ماهية القانون الإداري - التنظيم الإداري - النشاط الإداري)، الجزء الأول، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2018، ص ص 288-289.

² لبيد عماد، موزاي بلال، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع - الآفاق - التحديات، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2021، ص 17.

³ مازن ليلو راضي، القانون الإداري (طبيعة القانون الإداري - التنظيم الإداري - الضبط الإداري - المرفق العام - الوظيفة العامة - الأموال العامة - القرار الإداري - العقود الإدارية)، الطبعة الثالثة، (د. د. ن)، (د. ب. ن)، (د. ت. ن)، ص 111.

المبحث الثاني: نماذج وتطبيقات حول بعض الخدمات المعنية بالرقمنة في البلدية:

في عصرنا الحالي تكتسب الرقمنة أهمية قصوى كسياسة حتمية وقد تجلى تأثيرها بشكل خاص وواضح في قطاع الجماعات المحلية، لاسيما في البلديات الجزائرية، ونتيجة لذلك اتجهت هذه الأخيرة إلى تبني هذه العملية بهدف تطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وبناء على هذا الأساس سنسعى في هذا المبحث إلى استعراض أهم وأبرز الخدمات التي اعتمدتها غالبية البلديات في الآونة الأخيرة وذلك من خلال تناول عدة مطالب سيتم تفصيلها والتعرف عليها فيما يلي:

- المطلب الأول: نتعرف من خلاله على رقمنة سجل الحالة المدنية.
- المطلب الثاني: نستعرض فيه رقمنة جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية.
- المطلب الثالث: نتناول بواسطته خدمة التسجيل الإلكتروني للحج وتنظيم عملية الانتخابات.
- المطلب الرابع: مضمونه ومفاده رقمنة البطاقة الرمادية الإلكترونية ورخصة السياقة البيومترية.

المطلب الأول: رقمنة سجل الحالة المدنية:

إن مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية يركز على إنشاء تطبيق ويب متكامل يتيح ويسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطنين الجزائريين وتوثيق عقود الحالة المدنية في قاعدة بيانات مركزية ومحدثة، كما يهدف هذا النظام الى تسهيل الوصول إلى معلومات دقيقة وسرية من خلال البحث الذي يجريه موظفي البلدية، وعلاوة على ذلك يهدف كذلك إلى تمكين ضباط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطنين.

مما يتيح لهم حفظها أو طباعتها بسهولة، وعليه وفي خطوة رائدة كانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة وذلك بتاريخ 04 مارس 2010 حين تم إصدار أول شهادة ميلاد إلكترونية رقم 12 بسرعة فائقة وفي غضون ثواني فقط، كما سهل هذا النظام إمكانية إعداد وتسليم الوثائق في مختلف فروع البلدية. مما أغنى عن المواطنين مشقة الذهاب والتنقل إلى المركز الرئيسي وزيادة على ذلك تم السماح بإصدار مجموعة من الشهادات أبرزها شهادة الميلاد وشهادة الوفاة والزواج¹.

¹ رابح الوافي، صلاح الدين شريط، استخدام الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول، معارف مجلة علمية دولية محكمة، العدد 23، ديسمبر، 2017، ص 374.

الصورة (02): النسخة الرقمية لشهادة الزواج.

[illegible]

الصورة (03): النسخة الرقمية لشهادة الوفاة.

[illegible]

المصدر: 12/05/2025 à 14h25, date de délivrance: www.interieur.gov.dz.

التعليق:

عن طريق هذه الصور المقدمة نلاحظ انه تم تحويل ورقمنة شهادة الميلاد والزواج والوفاة إلى الصيغة الرقمية والآلية، الأمر الذي أدى إلى سرعة الإجراءات وسهولة الوصول وتوفير الوقت والجهد.

الاستنتاج:

إن نستنتج من خلال هذا المطلب أن رقمنة سجل المصلحة المدنية تمثل خطوة أساسية وتحول مهم نحو النهوض بإدارة عصرية وحديثة، حيث أنها تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة وذلك عن طريق حفظ البيانات بدقة وتقليل الزمن والتكلفة وهذا ما يعزز الكفاءة ويخدم المواطن بشكل أفضل.

المطلب الثاني: جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية:

مع تسارع الرقمنة تعمل الحكومات على تحديث أنظمتها من خلال رقمنة الوثائق الرسمية لجواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية، وعليه سنتناول في الفرع الأول رقمنة جواز السفر، بينما نخصص الفرع الثاني لرقمنة بطاقة التعريف الوطنية.

الفرع الأول: جواز السفر البيومتري:

جواز السفر البيومتري الإلكتروني هو وثيقة سفر وهوية شخصية مؤمنة تقرأ آليا وتتوافق مع المعايير التي تحددها المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI)، يتميز هذا الجواز باحتوائه على شريحة إلكترونية ممغنطة بحجم شريحة الهاتف (Sim) وهي موحدة عالميا في الدول التي تعتمد هذا النوع من الجوازات، تخزن هذه الشريحة بيانات بيومترية دقيقة لصاحب الجواز من بينها بصمة العين، وصورة تفصيلية للملامح الحيوية مثل المنطقة المحيطة بالأنف والفم والشففتين إضافة إلى مجموعة كبيرة من المزايا الخاصة بصاحب الجواز¹.

وعليه يعرف جواز السفر البيومتري على أنه وثيقة ورقية مزودة ببيانات بيومترية مخزنة إلكترونيا، تستخدم للتحقق من هوية الأفراد بشكل دقيق وآمن².

ولهذا فقد أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية يوم 28 ديسمبر 2011 عن انطلاق المرحلة الأولى من إصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني وذلك ابتداء من 02 جانفي 2012 عبر 48 دائرة تمثل عواصم ولايات البلاد بما في ذلك المقاطعة الإدارية حسين داي بالجزائر العاصمة، وأوضح المصدر ذاته أن هذه الدوائر تم اختيارها كنماذج أولية لتجسيد هذه العملية التي سيتم تعميمها تدريجيا على

¹ صفية مصطفى، أحمد علماوي، البلدية الذكية ضرورة لتقديم خدمة عمومية متميزة في زمن الرقمنة، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2020، ص 142.

² سماح كحل الراس، منية شوايدية، دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة بركة، باتنة، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، 2024، ص 246.

باقي المقاطعات والدوائر، كما نص القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011 في مادته الأولى على أن تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني سيبدأ رسمياً ابتداء من 05 جانفي 2012¹.

وبتحديد تاريخ 05 جانفي 2012 واعتباره بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني وذلك طبقاً للقرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011 نجد أنه قد تم كذلك توسيع هذه العملية لتشمل كافة بلديات الوطن وذلك ابتداء من شهر مارس 2015 بعد أن كانت مقتصرة في البداية على مستوى الدوائر فقط، ومن ثم يتضح أن المشرع الجزائري ألزم على كل مواطن جزائري عند رغبته في السفر الحصول على أحد سندات السفر المنصوص عليها في المادة 02 الفقرة الأولى من القانون 03-14 وهي جواز السفر الدبلوماسي بالإضافة إلى جواز سفر المصلحة، كما نص صراحة في الفقرة 02 من نفس المادة على أن يكون جواز السفر بيومترياً إلكترونياً، وعلى هذا الأساس باستطاعة المواطنين التقدم بطلب الحصول على جواز السفر وذلك عبر البوابة الإلكترونية لوزارة الداخلية بإتباع الخطوات التالية:

- طباعة استمارة جواز السفر وتعبئتها.
- تحميل الصورة البيومترية الخاصة بصاحب الطلب.
- اختيار مركز النقاط البيانات البيومترية وحجز موعد له لإيداع ملف طلب جواز السفر.
- بعدها يودع المعني الملف في البلدية أو الدائرة محل إقامته، أما المقيمون بالخارج فيقدمونه إلى القنصلية المعنية².

ولتوضيح هذه المعلومات بشكل أفضل سنرفق بعض الصور التوضيحية فيما يلي:

- الصورة رقم (04): توضيح جواز السفر التقليدي.



¹ صفية مصطفى، أحمد علماوي، مرجع سبق ذكره، ص 142.

² محمد رضا أزرو، الإدارة الإلكترونية كأداة لترقية الخدمات في البلدية - الحالة المدنية نموذجاً، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2022، ص 291.

- الصورة رقم (05): توضيح جواز السفر البيومتري.



المصدر: من خلال البحث في شبكة الأنترنت.

التعليق:

من خلال الصورتين نلاحظ انتقال جواز السفر من الشكل التقليدي إلى الشكر البيومتري الذي يتميز بصغر الحجم ورقم خاص بجواز السفر، بالإضافة إلى احتوائه على شريحة إلكترونية تحتوي على البيانات الإلكترونية كالبصمة والصورة الرقمية.

الفرع الثاني: بطاقة التعريف البيومترية

بطاقة التعريف البيومترية هي وثيقة رسمية تثبت هوية حاملها وتمنح بشكل فردي لكل مواطن جزائري دون أي شرط يتعلق بالسن، كما لا يجوز لأي شخص امتلاك أكثر من بطاقة واحدة في الوقت نفسه ومنه تحدد صلاحية هذه البطاقة بـ 10 سنوات للأشخاص البالغين من العمر 19 سنة فما فوق بينما تكون مدة صلاحيتها 05 سنوات للقصر وبالتالي تحتسب هذه المدة ابتداء من تاريخ إصدار البطاقة¹.

وتمثل بطاقة التعريف الوطنية البيومترية أول خدمة غير مركزية أطلقتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية على مستوى بلديات الوطن وذلك بموجب التعلية الوزارية رقم 2393 المؤرخة في 14 سبتمبر 2015 المتعلقة بإصدار بطاقة التعريف الوطنية، وبموجب هذه التعلية منح الأمناء العامون للبلديات تفويضا بالإمضاء على الملفات الخاصة ببطاقة التعريف الوطنية سواء العادية أو البيومترية، حيث كان يحق للمواطنين في البداية تقديم طلبات الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لدى مصالح الدائرة الإدارية أو مصالح البلدية غير أن هذا التنظيم تغير بعد صدور التعلية الوزارية رقم 875 بتاريخ 29 سبتمبر 2016 والتي أسندت صلاحية إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية للبلدية وذلك بالتنسيق مع المركز

¹ سماح كحل الراس، منية شوايدية، مرجع سبق ذكره، ص ص 246-247.

- الصورة رقم (06): تمثل بطاقة التعريف الوطنية التقليدية.

[illegible]

التعليق:

¹ فتحي بن جديد، المصلحة البيومترية آلية للتنمية المحلية في الجزائر، مجلة ضياء للدراسات القانونية، جامعة البيض، المجلد 04، العدد 01، 2022، ص 122.

سري خاص بصاحب البطاقة بالإضافة إلى احتوائها على رمز QR أو الشريحة وهذا ما يسهل القراءة الإلكترونية.

الاستنتاج:

ومن هنا يمكن القول إن رقمنة جواز السفر وإصدار بطاقة التعريف البيومترية يمثلان خطوات حاسمة نحو تحديث الإدارة وتسيير الخدمات للمواطنين فبفضل التقنيات الرقمية والخصائص البيومترية أصبحت الوثائق الشخصية أكثر أماناً وأقل عرضة للتزوير وأسهل في الاستخدام أثناء التنقل والتعاملات الرسمية.

المطلب الثالث: خدمة التسجيل الإلكتروني للحج وتنظيم عملية الانتخابات:

من خلال هذا المطلب سنقوم بالتعرف على خدمة التسجيل الإلكتروني للحج كفرع أول، ثم ننتقل للتطرق إلى تنظيم عملية الانتخابات كفرع ثاني.

الفرع الأول: خدمة التسجيل الإلكتروني للحج:

لقد بدأ العمل بنظام التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية في موسم 2016 وذلك بهدف تسهيل الإجراءات على المواطنين أي تبسيط وتسيير عملية تسجيل الحجاج، ومنه نجد أن هذا النظام الجديد يغني المواطنين عن عبء جمع الوثائق وتقديم الكثير من المستندات كما يتيح لهم أيضا إكمال عملية التسجيل دون الحاجة إلى التنقل والوقوف لساعات طويلة بالطوابير¹، وعليه ففي الوقت الحالي تتم العملية إما عن طريق قيام الشخص المعني بملء وتعبئة استمارة إلكترونية عبر موقع وزارة الداخلية أو من خلال التسجيل في المنصة الإلكترونية الخاصة بالبلدية بطريقة سهلة وسريعة، كما سيتم لاحقا إجراء قرعة إلكترونية والكشف عن النتائج الرسمية².

وللتفصيل أكثر سنزودكم ببعض الصور التي تشرح كيفية إتمام عملية التسجيل الإلكتروني للحج عن بعد وذلك فيما يلي:

¹ حمدي جلييلة إيمان، بورايو محمد ياسين، واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 03، العدد 02، ديسمبر 2020، ص 344.

² نوال معروزي، واقع التحول الرقمي في البلدية - المظاهر والمعوقات، مجلة معالم الدراسات القانونية والسياسية، جامعة تندوف، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، جوان 2023، ص 52.

الصورة رقم (08): استمارة التسجيل لموسم الحج.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية
ثابتة
بلدية
مصلحة ترينة و الصيرة
مكتب الحلة المدنية
فرع الخدمة الوطنية و الحج

استشارة التسجيل موسم الحج 1446هـ/2025م

رقم التعريف الوطني : _____ الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

رقم الجواز الترميمي (إن وجد) : _____

تاريخ الاستصدار : _____

مصلحة المصمدا لتجوز السفر : _____

الاسم و القبيل : _____

زوجة / أرملة : _____

اسم الأب : _____

اسم و لقب الأم : _____

تاريخ الميلاد : _____ بقية السنوات : _____ ولاية الميلاد : _____

بطاقة الميلاد لتجوزتين بالسفر : _____

رقم شهادة الميلاد : _____

الطوار (مضان الاقام) : _____ بقية الأسماء : _____

رقم الهاتف : _____

عدد التجديدات السابقة : _____

الابتداء : _____ السنوات : _____

اسم و لقب المصمم التاريخي للتجارة : _____

رقم جواز سفر المصمم : _____

فرع التجارة (التاريخ : الأب- الابن- الأخ- الجد- شغل ابن الأخ- ابن الأمث- الجد- العتيد- أب الزوج- زوج الأب- ابن الزوج) : _____

ملاحظة : أي تصريح كاذب يعرض صاحبه إلى الملاحقة القضائية المشمولين عليها في نظام المادة 330 من قانون العقوبات

المصدر: من خلال تصفح شبكة الأنترنت.

التعليق:

هذه الصورة توضح استمارة التسجيل الإلكتروني للحج الموسمي عن بعد والتي أطلقتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية، والتي تهدف من خلال هذا الإجراء إلى تسهيل عملية التسجيل وتقادي الاكتظاظ في البلديات بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد للراغبين في أداء مناسك الحج.

الفرع الثاني: تنظيم عملية الانتخابات:

لقد شهدت عملية الاتصالات ونقل المعلومات والإحصائيات أثناء سير الانتخابات تطورا ملحوظا ونقلة نوعية، حيث أصبحت تتم وتجرى بين البلديات والدوائر والولايات بكفاءة أعلى ونجاعة أكبر، كما يتم تجميع النتائج النهائية على المستوى المركزي في الجزائر العاصمة الأمر الذي يساهم في تقليل التكاليف وتوفير الكثير من الجهد والوقت¹.

¹ بن وسعد زينة، مهداوي هند، معوقات استعمال الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر من وجهة نظر المواطنين - دراسة حالة دار البلدية لولاية عين تموشنت، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، جامعة غرداية، الجزائر منعقد بتاريخ 8 - 9 نوفمبر 2023، ص.09.

الاستنتاج:

وبناء على ما سبق ذكره من معلومات وصلنا إلى استنتاج مفاده أن عملية التسجيل الإلكتروني للحج وتنظيم عملية الانتخابات يعتبران خطوة هامة نحو تحديث الخدمات العمومية وذلك من خلال ضمان الشفافية والدقة وتسهيل الإجراءات، الأمر الذي يعكس تقدم ملحوظ في رقمنة الإدارة وتعزيز الثقة بين المواطن والدولة.

المطلب الرابع: البطاقة الرمادية الإلكترونية ورخصة السياقة البيومترية:

في إطار الجهود المتواصلة لتحديث الإدارة العمومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين برزت رقمنة الوثائق الرسمية كخطوة استراتيجية نحو تحقيق التحول الرقمي الشامل ومن بين أبرز هذه الوثائق البطاقة الرمادية ورخصة السياقة البيومترية باعتبارهما من الركائز الأساسية في تنظيم حركة المرور وضبط الهوية القانونية للمركبات والسائقين.

ومنه سنقوم بتقسيم هذا المطلب إلى فرعين: الفرع الأول خصصناه للتحديث عن البطاقة الرمادية الإلكترونية أما الفرع الثاني نتعرف بواسطته على رخصة السياقة البيومترية.

الفرع الأول: البطاقة الرمادية الإلكترونية:

لقد تم إنشاء قاعدة بيانات وطنية لسجلات المركبات تمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترخيم الخاصة بمركباتهم بشكل فوري ودون الحاجة للتنقل إلى ولاية التسجيل ويتحقق ذلك من خلال:

- إصدار البطاقات الرمادية للمركبات خارج الولاية حيث يتم ذلك عبر صفحة تأكيد إلكترونية يمكن الوصول إليها من جميع البلديات.
- ربط الولايات بمحافظات الأمن الولائية مما يسمح بالتشاور الفوري حول ملف البطاقة الرمادية وفي الوقت الحقيقي.

وفي إطار تحسين جودة الخدمة وضمان تواصل مباشر وفعال مع المواطن دون عوائق قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية لوضع نموذج موحد لعقد بيع المركبات موجه للمواطنين المعنيين بهذا الإجراء ومنه يمكن تحميل هذا النموذج بسهولة من الموقع الإلكتروني للوزارة¹.

وللتعرف أكثر على هذه المعلومات المدونة في هذا الفرع سنقدم بعض الصور لهذا الكلام وذلك

فيما يلي:

¹ سماح كحل الراس، منية شوايدية، مرجع سبق ذكره، ص ص 249-250.

- الصورة رقم (09): تبين بطاقة رمادية تقليدية.

DZ WILAYA DE ALGER		ولاية ميلة	
04		04	
DATE 19.12.2018		2016/78702	
POUMIDI		IMAD	
PROFESSION		PROFESSION	
ADRESSE		ADRESSE	
COMMUNE		COMMUNE	
الرقم التسلسلي في الترار		الرقم التسلسلي في الترار	
KLA68VE		KLA68VE	
5		5	
7		7	
5		5	
0		0	
1999		1999	

- الصورة رقم (10): تبين بطاقة رمادية بيومترية.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية		شهادة ترقيم السيارة	
CERTIFICAT D'IMMATRICULATION DE VEHICULE		VEHICLE REGISTRATION CERTIFICATE	
Numéro du certificat : 15/03/16		VA 000000000	
Délivré le : 14/03/26		Expire le : 14/03/26	
Autorité de délivrance :		سيدي محمد	
D1. Marque du véhicule : RENAULT		D1. Marque du véhicule : RENAULT	
D2. Dénomination commerciale : MEGANE		D2. Dénomination commerciale : MEGANE	
D3. Type : UU15SDEBG		D3. Type : UU15SDEBG	
D4. Energie du véhicule : ESSENCE		D4. Energie du véhicule : ESSENCE	
A. Numéro d'immatriculation : A33F6B		A. Numéro d'immatriculation : A33F6B	
E. Numéro d'identification du véhicule :		E. Numéro d'identification du véhicule :	
8. Année de première mise en circulation : 2015		8. Année de première mise en circulation : 2015	
51. Places assises : 5		51. Places assises : 5	
UU15SDEBG52863704		UU15SDEBG52863704	

المصدر: من خلال البحث في شبكة الأنترنت.

التعليق:

من خلال الصورتين نستنتج أنه تم تغيير البطاقة الرمادية من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني البيومترية وهذا من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تتميز هذه البطاقة بجميع المعلومات المتعلقة بالسيارة.

الفرع الثاني: رخصة السياقة البيومترية

عرف المشرع الجزائري رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية بأنها: " ترخيص إداري يؤهل حائزه لقيادة مركبة ذات محرك في المسالك المفتوحة لحركة المرور، وتعد رخصة السياقة على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات التي يحتويها هذا الملف بشكل إلكتروني، ويمكن القيام بتغيير الدعامة مع مراعات التطورات التكنولوجية¹."

¹ بن وسعد زينة، مهداوي هند، مرجع سبق ذكره، ص09.

"وفي إطار سعى الدولة لتحسين جودة الخدمة العمومية من خلال اعتماد أحدث التقنيات التكنولوجية أشرف وزير الداخلية والجماعات المحلية يوم 01 أفريل 2018 على إصدار أول رخصة سياقة بيومترية إلكترونية وذلك بهدف تمكين المواطن من الاستفادة من خدمات عصرية وفعالة، كما أعلن الوزير عن تزويد البلديات بالقارئ الإلكتروني خلال شهر ماي 2018 وذلك لتمكينها من قراءة رخص السياقة البيومترية الجديدة وقد تم تنفيذ هذه الخطوة أولاً في أربع بلديات بالجزائر العاصمة خلال شهر جوان من نفس السنة على أن يشمل التعميم باقي بلديات الوطن قبل نهاية عام 2018¹.

وللتعرف على الشكل الذي أصبحت عليه رخصة السياقة البيومترية ما علينا إلا أن نضع بعض الصور لتوضيح الفكرة وهذا فيمايلي:

- الصورة رقم (11): تمثل رخصة السياقة التقليدية.



- الصورة رقم (12): تمثل رخصة السياقة البيومترية.



المصدر: من خلال البحث في شبكة الأنترنت.

¹ نوال معزوزي، مرجع سبق ذكره، ص 50.

التعليق:

من خلال الصورتين نلاحظ أنه تم استبدال رخصة السياقة من شكلها التقليدي إلى الشكل البيومتري، الأمر الذي جعلها تتميز بمجموعة من المعلومات الإلكترونية التي تخص السائق والمركبة إلى جانب شريحة ذكية عالية الأمان، مما ساهم بشكل فعال في الحد من تزوير وثائق المركبات.

الاستنتاج:

ومن هنا يمكن القول إن رقمنة البطاقة الرمادية ورخصة السياقة البيومترية تمثل خطوة محورية نحو تسهيل الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، فهي لا تساهم فقط في تقليص الوقت والجهد بل تعزز أيضا من أمن المعلومات ودقة البيانات ما يجعلها ركيزة أساسية في مسار التحول الرقمي الشامل الذي تسعى إليه الإدارة الحديثة.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل نجد أنه يظهر لنا الأطر المعرفية الخاصة بالمرفق العام وذلك من تعاريف وعناصر ومبادئ أساسية تحكمه، كما بين لنا كذلك أهم الخدمات الرقمية التي تقدمها لنا البلدية الجزائرية المعاصرة. بمعنى آخر قدم لنا رؤية متكاملة تبدأ بتأسيس القاعدة النظرية لفكرة الخدمة العامة وتنتهي بعرض أمثلة لكيفية ترجمة هذه الفكرة إلى واقع ملموس يخدم المواطنين ويدعم التنمية في الجزائر. وبشكل عام يمكن القول إن أهم نتيجة توصلنا إليها تكمن في توضيح الدور الشامل والمتكامل للدولة في خدمة المواطنين وتنظيم مختلف جوانب الحياة وذلك راجع إلى تقديم مجموعة من الخدمات الإدارية الإلكترونية المتنوعة كرقمنة بطاقة التعريف وجواز السفر بالإضافة إلى خدمة التسجيل الإلكتروني للحج وغيرها من خدمات، التي بدورها أدت إلى ظهور فوائد عديدة للأفراد أهمها تقليل الأعباء المتعلقة بإنجاز المعاملات الإدارية سواء كانت جسدية كالسفر أو زمنية كهدر الوقت أو مالية كالمصاريف المتزايدة.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة نستخلص أن العمل تحت خدمات عملية الرقمنة يعتبر خطوة جد هامة وحاسمة خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة والعصرية، لأن بواسطتها تم التحول من إدارة تقليدية ورقية أرشيفية إلى إدارة إلكترونية رقمية وآلية، ومنه نجد أن معظم الإدارات والمرافق العمومية في الآونة الأخيرة سعت إلى إدخال هذه العملية ضمن خدماتها وبالأخص في الجماعات المحلية المتمثلة في البلدية الجزائرية، وعليه يمكن النظر إليها واعتبارها سلاح ذو حدين لأنها تحتوي على إيجابيات عديدة فهي تؤدي بالنهوض بالإدارات والمرافق العامة من جديد وتحسن من جودة خدماتها المقدمة للمواطنين بالوصول الأسرع والأسهل إلى الخدمات والمعلومات كما تؤدي كذلك إلى أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء اليدوية البشرية. وبالرغم من أن عملية الرقمنة ساهمت في تعزيز جودة الخدمات الإلكترونية من خلال تحويل الوثائق الإدارية إلى وثائق إلكترونية إلا أنها لا تزال تصطدم ببعض النواقص والسلبيات (التحديات) من بينها نقص محدودية الميزانية المخصصة لتجهيز المرافق بالإضافة إلى قلة خبرة الموظفين الأمر الذي يستدعي إلى ضرورة إنشاء مراكز تدريبية مخصصة.

النتائج المتوصل إليها:

- 1- الرقمنة تؤدي إلى التغلب والتقليل من كل ما هو ورقي وذلك عن طريق استبدالها بوثائق رقمية إلكترونية.
- 2- تؤدي إلى تبسيط الإجراءات الإدارية الأمر الذي ينتج عنه تحسين جودة الخدمات.
- 3- ينتج عنها السرعة في إنجاز الأعمال مع توفير الوقت والجهد.
- 4- الرقمنة تساهم في تخفيف وتقليل الضغط والازدحام على منافذ تقديم الخدمات وتختصر أوتار وأزمنة الانتظار.
- 5- بواسطة الرقمنة تم التغلب على المشاكل التي جاءت في النظام البيروقراطي.
- 6- هذه العملية تضمن حماية وسرية المعلومات بشكل فعال.
- 7- تتيح للمواطنين والمستهلكين الحصول على وثائق الحالة المدنية من أي مكان دون الحاجة إلى التنقل لماكن الازدياد الأصلي.

التوصيات:

- 1- ضرورة اللجوء إلى تطبيق عملية الرقمنة في جميع المرافق والإدارات العمومية.

- 2- توفير ميزانية كافية لدعم وتطوير مشاريع الرقمنة.
- 3- تأهيل الكفاءة البشرية من خلال القيام ببرامج تدريبية وتكوينية تساعد الموظفين على تحسين مهاراتهم وقدراتهم والارتقاء بها.
- 4- ربط كل المرافق العمومية بشبكة الأنترنت مع ضرورة ضمان تدفق عالي لها.
- 5- تطوير البنية التحتية التكنولوجية من معدات وآلات وذلك لجعلها أكثر قدرة ومثانة على تلبية احتياجات المواطنين.
- 6- العمل على نشر وتعزيز الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع لضمان قدرتهم على مواكبة التطور التكنولوجي.
- 7- تحسيس المواطنين بضرورة التوجه نحو الاعتماد على كل ما هو جديد وحديث.
- 8- توفير فضاء رقمي آمن يخصص الرقمنة وهذا من أجل حمايتها من الاختراقات وعمليات القرصنة.

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر

1- القرآن الكريم:

- سورة التوبة، الآية 105.
- سورة الجاثية، الآية 15.
- سورة الكهف الآية 16.
- سورة النمل، الآية 88.

2- النصوص التنظيمية:

أ- المراسيم:

- المرسوم الرئاسي رقم 415-12 المؤرخ في 11-12-2012 يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديس أبابا، أثيوبيا، بتاريخ 31-01-2011، الجريدة الرسمية، العدد 68، مؤرخة في 16-12-2012.

3- المعاجم والقواميس:

- المعجم الوسيط، الجزء الأول والثاني، مجمع اللغة العربية، الطبعة الثانية، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، إستانبول، تركيا، 1960.

ثانياً: المراجع:

1- الكتب:

- أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها - قسم الدراسات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، عدد 04، 2009.
- إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- بتشيم بوجمعة، الذكاء الاصطناعي في منظومة العدالة الحديثة على ضوء أحداث أحكام التشريع والقضاء المقارن إلى غاية سنة 2022، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، الجزائر، 2023.

- حسين طاهري، القانون الإداري والمؤسسات الإدارية - التنظيم الإداري والنشاط الإداري، (د. ط.)، منشورات دار الخلدونية، الجزائر، 2020.
- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم - الخصائص - المتطلبات، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- حمدي القبيلات، القانون الإداري (ماهية القانون الإداري - التنظيم الإداري - النشاط الإداري)، الجزء 01، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2023.
- حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2014.
- حمزة عبد الحليم درادكة، وآخرون، البروتوكول وخدمة الزبائن، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- رانيا المجني، تسويق الخدمات، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.
- زكرياء الدوري وآخرون، وظائف وعمليات منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.
- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- سعيد بوعلي وآخرون، القانون الإداري (التنظيم الإداري - النشاط الإداري)، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2019.
- السعيد مبروك إبراهيم، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة الهندرة، إدارة المعرفة - الإدارة الإلكترونية، مصر، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.
- سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية (نما)، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2011.
- عباش عائشة، رانجة زكية، إصلاح المرفق العام وتحديات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الجزء الأول والجزء الثاني، شركة أصالة للشهر، الجزائر، 2022.

- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية E-managment، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة 04، جسور للنشر والتوزيع، (د. ب. ن)، 2017.
- فارس البياتي، الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي أدوات وتقنيات الباحثين المعاصرين، الطبعة الأولى، (د. ن)، "د. ب. ن"، 2024.
- لبید عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجرائر. معطيات الواقع ورهانات المستقبل، الطبعة 01، المركز الديمقراطي العربي برلين، ألمانيا، 2021.
- لبید عماد، موزاي بلال، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع - الآفاق - التحديات، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2021.
- مازن ليلو راضي، القانون الإداري (طبيعة القانون الإداري - التنظيم الإداري - الضبط الإداري - المرفق العام - الوظيفة العامة - الأموال العامة - القرار الإداري - العقود الإدارية)، الطبعة الثالثة، (د. د. ن)، (د. ب. ن)، (د. ت. ن).
- مأمون الدرادكة سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- محمد سليمان عبد الله الأشقر، زبدة التفاسير، الطبعة الرابعة، دار النفائس، عمان، الأردن، 2004.
- محمد عقوني، الذكاء الاصطناعي آفاقه تطبيقاته وأبعاده المتعددة عبر الزمان والمكان، "د. ب. ن"، 2024.
- محمد علي الخلايلة، القانون الإداري (ماهية القانون الإداري - التنظيم الإداري - النشاط الإداري)، الجزء الأول، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2018.
- محمد فؤاد مهنا، الوجيز في القانون الإداري - المرافق العامة -، (د. ط.)، مؤسسة المطبوعات الحديثة، الإسكندرية، مصر، (د. ت. ن).
- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- ناصر لباد، الأساسي في القانون الإداري، الطبعة 01، دار المجد للنشر والتوزيع، الجزائر، (د. ت. ن).
- نجلاء أحمد ياسين، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013.
- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية - الإستراتيجية - الوظائف - المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

ثالثا: الأطروحات والمذكرات:

1- الأطروحات:

- أوسليمان سمية، استراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر - دراسة حالة شركة أكسا للتأمينات، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2021-2022.
- خوخاوي عائشة، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في الجزائر استراتيجية رقمنة العمليات الإدارية البلدية أنموذجا (2013-2020)، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2023 - 2024.
- صليحة حدوش، أثر رقمنة الإدارة المحلية في تحقيق الرضا لدى المواطن في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة علي لونيس، البليلة، 2008 - 2021.
- عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسة الخدمات العمومية. دراسة على قطاع البرد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2006 - 2007.
- منسل كوثر، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر، نحو بروز قانون الإدارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه في الطور الثالث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، نوقشت بتاريخ 18 ماي 2023.

2- مذكرات الماجستير:

- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الفرع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.
- رسميه أحمد أمين أبو موسى، أثر جودة الخدمة على الربحية ورضا العملاء في المصارف الأردنية - دراسة مقارنة بين بنك الإسكان والبنك الإسلامي الأردني، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2000.
- سالم باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007 - 2008.
- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010.
- قنان نهاد، المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العمومي في الجزائر، رسالة ماجستير في القانون العام فرع الإدارة العامة، القانون وتسيير الإقليم، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2012-2013.

3- مذكرات الماستر:

- أسماء زقلوي، أسماء بن عومر، أهمية الرقمية الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين في المركز الوطني للسجل التجاري، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، سنة 2020 - 2021.
- بشير بن داود هاجر، بن تراري إيمان، التحول الرقمي ودوره في تحسين أداء المؤسسة البنكية "دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA بني صاف، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تيموشنت، الجزائر، 2023.

- بلبط فطيمة، لحرش مروة، دور الرقمنة في عصنة الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة ميله- CNAS، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبدالحفيظ بوالصوف، ميله، الجزائر، 2021-2022.
- عشير فاطمة الزهرة، المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، دراسة حالة مركز التكوين المهني والتمهين، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2019.
- مهدي براهيمية، كريم جدي، تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز (امتياز لتوزيع الكهرباء والغاز)، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2022 - 2023.
- ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العام، دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة، مذكرة ماستر، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2021.

ثالثا: المجالات:

- بلود عثمان، ماهية المرفق العام ورهانات ترقية خدماته في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2017.
- بودالي محمد، بوشنب موسى، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر الإدارية الجبائية، مجلة دراسات جبائية، جامعة البليدة 02، الجزائر، المجلد 05، العدد 02.
- بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية المدية، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، المجلد 01، العدد 12، 2020.
- حسيان نجوى، مشروع رقمنة الوثائق الأرشيفية بمصلحة أرشيف بلدية برج منايل ولاية بومرداس، مجلة علم المكتبات، جامعة الجزائر 02، المجلد 08، العدد 01، 2016.

- حمدي جلييلة إيمان، بورايو محمد ياسين، واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 03، العدد 02، ديسمبر 2020.
- حنان أبودية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية (call center)، مجلة إدارة المدرسة الوطنية للإدارة، حيدرة، الجزائر، المجلد 29، العدد 02، 2022.
- راجح الوافي، صلاح الدين شريط، استخدام الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول، معارف مجلة علمية دولية محكمة، العدد 23، ديسمبر، 2017.
- راجحي بوعبدالله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية نموذجا)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 4، العدد 01، 2020.
- زروقي فاطمة الزهراء، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2024.
- ساردو زين العابدين، جزار مصطفى، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر - البلدية نموذجا، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة تسمسيلت، المجلد 8، العدد 2، 2024.
- سماح كحل الراس، منية شوايدية، دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة بركة، باتنة، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، 2024.
- سمغوني زكرياء، المرفق العام المحلي في ظل القانون رقم 11-1 المتعلق بالبلدية في الجزائر، مجلة البحوث القانونية والسياسية، جامعة سعيدة، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، 2014.
- صفية مصطفى، أحمد علماوي، البلدية الذكية ضرورة لتقديم خدمة عمومية متميزة في زمن الرقمنة، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2020.

- عامر إيمان، شويفات عبد القادر، أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية -دراسة حالة بلدية البيض- الجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2024.
- عبد العزيز ضيافي، نورالدين حاروش، مسارات عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة الجزائر 3، المجلد 12، العدد 01، 2023.
- عبد المجيد بن يكن، المرافق العامة ونظامها القانوني في التشريع الجزائري، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 03، العدد 03، 2018.
- عوفي مصطفى، عاشوري شكري، علاقة الإدارة بجودة الخدمات الصحية بالعيادات الخاصة - دراسية ميدانية بالعيادة الكبرى مزداوت، بولاية خنشلة، مجلة الحقيقة، جامعة أحمد دراية، أدرار، المجلد 15، العدد 04، 2017.
- فتحي بن جديد، المصلحة البيومترية آلية تقنية للتنمية المحلية في الجزائر، مجلة ضياء للدراسات القانونية، جامعة البيض، المجلد 04، العدد 01، 2022.
- فرطاس الزهرة، المرفق العمومي بين تنوع معايير تقسيمه والمبادئ المتحركة في سيره، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2016.
- مبارك لسلوس، الإدارة الرشيدة للجماعات المحلية بين إلزامية الخدمة العامة وحتمية التوازن المالي، مجلة إدارة، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، المجلد 20، العدد 40، 2010.
- المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، العدد الأول والثاني، 2016.
- محمد لكحل، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية حالة الجزائر، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، المجلد 24، العدد 01، 2018.
- محمد رضا آرزو، الإدارة الإلكترونية كأداة لترقية الخدمات في البلدية - الحالة المدنية نموذجاً، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2022.

- معاوي عتيقة، تطور مفهوم المرفق العمومي في ظل تحول دور الدولة، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون، تيبازة، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2020.
- ميلاس محمد الزين، النظام القانوني للمرفق العام، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة تيبازة، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2021.
- نوال معزوزي، واقع التحول الرقمي في البلدية - المظاهر والمعوقات، مجلة معالم الدراسات القانونية والسياسية، جامعة تندوف، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، جوان 2023.
- نوي طه حسين، وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية الحكومية الذكية في الإمارات نمودجا، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة المسيلة، الجزائر، العدد 05، 2018.

رابعاً: الملتقيات والمداخلات:

- بن وسعد زينة، مهداوي هند، معوقات استعمال الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر من وجهة نظر المواطنين - دراسة حالة دار البلدية لولاية عين تموشنت، مداخلات ضمن الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، جامعة غرداية، الجزائر منعقد بتاريخ 8 - 9 نوفمبر 2023.
- راضية عروف، الإدارة الرقمية الآلية التحسين جودة الخدمة التجارية، ملتقى وطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، جامعة خنشلة، الجزائر، يومي 08-09 نوفمبر 2023.
- غزلاني وداد، حكار حنان، البلدية الإلكترونية وآفاق تحسين الخدمة العمومية - بلدية دبي الإلكترونية نمودجاً، الملتقى الوطني الأول، التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، يومي 8 و9 نوفمبر 2016.

- فيلالي عبد الرحمان، إدارة الجودة الشاملة، الأدوات وأبعاد تنمية أداء المؤسسات، الملتقى العلمي الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، يومي 13 و14 ديسمبر 2010.
- ليلي بن حليمة، سليم عشور، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر، مداخلة في المؤتمر العلمي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، واقع تحديات آفاق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المنعقد يومي 16 و17 ديسمبر 2018.
- نسيمه مقبل، المرفق العام المقاربة النظرية والجذور التاريخية، مداخلة ضمن أعمال الملتقى الدولي الأول حول التحولات الجديدة لإدارة المرفق العام في الجزائر، جامعة يحيى فارس، المدية، الجزائر، يومي 28 و29 نوفمبر 2018.

خامسا: المواقع الإلكترونية

- www.interieur.gov.dz, date de délivrance :12/05/2025 à 14h25.

سادسا: المراجع الأجنبية:

- Mohammed belkacem faiza and All, **la numirisation de l'administration publique en algerie**, journal international economy and globalization, universite ziane achour, djilfa, algerie, vol 03, N° 02, 2020.

الملخص

- 1- الملخص باللغة العربية
- 2- الملخص باللغة بالإنجليزية
- 3- الملخص باللغة الفرنسية

الملخص باللغة العربية:

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو مدى معرفة الدور الفعال الذي لعبته عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المرفق العام الجزائري وبالتحديد في مرفق البلدية. وبناء على ذلك تم معالجة وتناول هذه الدراسة من خلال فصلين جوهريين، حيث تضمن الفصل الأول ماهية الرقمنة وأثرها على جودة الخدمة العمومية إذ من خلاله تم التعرف على عمومية وأساسيات حول الرقمنة وجودة الخدمة العمومية، أما الفصل الثاني فمضمونه يكمن في واقع الرقمنة في المرفق العام الجزائري حيث تعرفنا أولاً على الأطر المعرفية للمرفق العام ثم انتقلنا بعدها إلى تسليط الضوء على أبرز الخدمات التي مستها هذه العملية داخل البلدية ونذكر على سبيل المثال رقمنة سجل الحالة المدنية إضافة إلى تحويل بعض البطاقات إلى الصيغة الرقمية لبطاقة التعريف ورخصة السياقة. ومنه فقد اعتمدنا في دراسة هذا الموضوع على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كونهما الأنسب لطبيعة هذا البحث.

وفي الأخير تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين وذلك من خلال السرعة في الإنجاز وربح الوقت والجهد، زد على ذلك ضمان أفضل قيمة بأقل تكلفة.

الكلمات المفتاحية:

- الرقمنة - تحسين الخدمة العمومية - جودة المرفق العام.

Abstract:

This study aims at identifying to what extent digitalization played an important role in improving the quality of public services, in the Algerian public institution and more specifically in the municipality or the local council.

The study is carried out and structured in two significant chapters. The first chapter includes some fundamental information about digitalization such as its definition and its impact on the quality of public service. The second chapter tackles how digitalization is applied in reality in the Algerian public service, starting with the theoretical framework of the public service, and then highlighting the most noticeable services that use digitalization inside the municipality like the Civil status register, in addition to transforming some cards into digital format like the ID (the identity card) and the driving license.

We depended in this study on both descriptive and analytical methods that suit the nature of this topic.

finally, it is found out that digitalization is very essential in enhancing the quality of public service that is offered to the Algerian citizen. Digitalization ensures fast performance and Saves time and effort. Besides, it gurantees the Best Value with the minimum cost.

Keywords:

- Digitalization - Improvement of public service - quality of Public Facility.

Résumé

L'objectif principal de cette étude est de connaître dans quelle mesure le processus de numérisation a joué un rôle actif dans l'amélioration de la qualité du service public dans les établissements algériens, notamment au niveau des institutions communales.

La présente recherche a été structurée autour de deux chapitres principaux. Dans le premier, il était question de la numérisation en tant que concept ainsi que de son impact sur la qualité du service public. En effet, ce travail a voulu montrer les généralités et surtout les aspects fondamentaux de la numérisation.

Le second chapitre se concentre sur la situation actuelle de la numérisation dans l'amélioration des performances des équipements publics algériens. A cet effet, nous avons donné un aperçu du cadre conceptuel relatif au service public et nous avons étudié les services fournis par les communes où la numérisation a été introduite. Nous avons cité à titre d'exemple : la numérisation des registres de l'état civil et de certaines cartes telles que la carte d'identité nationale et le permis de conduire...

Ainsi, cette étude s'est appuyée sur deux approches complémentaires : l'approche descriptive et l'approche analytique.

En conclusion, cette recherche a abouti à un ensemble de résultats, dont le plus important est que la numérisation a permis d'améliorer les services publics offerts aux citoyens, notamment en termes de rapidité, de performance, de gain de temps et d'effort... tout en garantissant une meilleure qualité à moindre coût.

Les mots clés :

- La numérisation - L'amélioration du service public - La qualité du service public.

