



جامعة زيان عاشور – بالجلفة –
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم قانون عام



دور الرقمنة في تجسيد جودة الخدمات في

البنوك الإسلامية

إعداد الطالبين :

إشراف الأستاذة:

- بربورة إسلام عبد الجليل

أ.د. عوسات تاكليت

- م. يهوبي محمد

لجنة المناقشة

أ.د. عباس حمزة..... رئيسا

أ.د. عوسات تاكليت..... مشرفا

ومقررا

أ.د. ميهوبي حبيب..... ممتحنا

السنة الجامعية 2025/2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

نتقدم بشكرنا الجزيل والعرفان إلى الأستاذة الكريمة

"عوسات تاكليت "

التي كانت أستاذتنا و مؤطرتنا ومشرفتنا

نشكر كل الاساتذة في جامعة

جامعة زيان عاشور- الجلفة-

كلية الحقوق و العلوم السياسية

وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد

عبد الجليل /محمد

الإهداء

أشكر الله عز وجل الذي وفقني لانجاز هذا البحث المتواضع و إتمامه على خير ، أهدي
ثمرة عملي إلى رمز الوجود و إلى من نزعوا عني كل القيود، و أزالوا من فكري كل
الحدود، إلى التي سهرت على رعايتي و أنارت دربي بنور وجهها، و صبرت عليا

طوال مشواري الدراسي، إلى من كانت لي عينا أرى بها، و أذنا اسمع بها، إلى من كانت لي أعظم سند في الحياة إلى أغلى ما ملكت، و أغلى ما أملك، إليك أُمِّي الغالية. إلى أُمِّي ثم أُمِّي ثم أُمِّي وإلى أخ بربورة أحمد .

عبد الجليل

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم قال الله تعالى (يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمُونَ خَبِيرٌ)
اهدي ثمرة جهدي إلى

"إلى أطفال غزة الذين يستحقون حياة و مستقبل أفضل .."

الحمد لله حمدا طيبا مباركا فيه ملء السموات وملء الأرض وملء ما بينهما والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد الحمد لله الذي من عليّ وأن أوصلني إلى ما أنا عليه .. اهدي عملي هذا و الفضل كله لوالدائي أُمِّي وأبي وعائلي وأصدقائي وأتمنى من المولى يديم علينا نعمه الحمد لله وكفى وإلى كان ساعدني من بعيد أو من قريب.

محمد

مقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عدة أصعدة، مما أثر بشكل كبير على الإنسان وطريقة إدارته. لذا، أصبح من الضروري دراسة العناصر الإدارية والنفسية التي تتأثر وتتفاعل مع هذه التكنولوجيا. وقد انعكس هذا التطور على الإدارة العامة، التي تُعتبر المحرك الأساسي للتنمية في الدولة وخدمة المواطنين كما أدت هذه التغيرات إلى تحولات جذرية في مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية داخل المجتمع، وأصبحت من العوامل الأساسية التي تُعتمد عليها في دفع عجلة التنمية في مجالات متعددة بالإضافة إلى ذلك، فإن النمو السريع في هذا المجال دفع العديد من دول العالم للاستفادة من السرعة والفعالية التي توفرها هذه التقنيات، خاصة في المجال الإداري وفي هذا السياق، تلعب الإدارة الإلكترونية، كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم، دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات العامة حيث تؤثر على فعالية المؤسسات الحكومية المسؤولة عن تقديم هذه الخدمات من خلال تسهيل التواصل مع المواطنين، وزيادة سرعة الاستجابة، ودقة الأداء، وغيرها من مظاهر الفعالية.

تعتبر فكرة المرافق العامة من أبرز الموضوعات في مجال القانون الإداري، حيث تتعلق بها العديد من النظريات والمبادئ التي أرسى قواعدها القضاء الإداري، مثل العقود الإدارية والأموال العامة والوظيفة العامة. وبالتالي، فإن المرفق العام لا يمثل مجرد أداة تعكس طبيعة القانون الإداري، بل هو أيضاً نشاط أو أسلوب إداري يرتبط بمجال القانون العام.

يتفق معظم فقهاء القانون العام على أن للمرفق العام دالتين مختلفتين: الأولى هي الدلالة العضوية أو الشكلية، التي تشير إلى الهيئة المسؤولة عن تلبية حاجة عامة. أما الدلالة الثانية فهي الدلالة المادية أو الموضوعية، التي تعبر عن الخدمة المقدمة للجمهور أو النشاط الذي يتم ممارسته لتحقيق المنفعة العامة وتلبية احتياجات الأفراد و في الآونة الأخيرة، زاد الاهتمام بدور الدول في استغلال نظم المعلومات، وما رافق ذلك من تطور في تكنولوجيا الاتصال وازدهار علم المعلوماتية، وذلك في جميع المرافق العامة للدولة، بهدف تسهيل استفادة المنتفعين من خدمات هذه المرافق ولضمان تقديم المرفق لخدمات أساسية يعتمد عليها الأفراد في حياتهم اليومية، يجب أن يوفر المرفق العام هذه الخدمات الضرورية التي لا يمكن الاستغناء عنها.

وتسعى الجزائر من خلال مؤسساتها وإدارتها إلى دخول غمار التحديث والاندماج مع العصرنة عن طريق استشراف استراتيجي لصنع القرار الصعب والتقليل من الصعوبات والمتاعب، من خلال تطلع إلى أنظمة إدارية رقمية إلكترونية والتحول نحو تطبيق إدارة عصرية رقمية، ويتجلى ذلك في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، والذي يعمل برنامج إدارة رقمية متكاملة حيث يهدف إلى بناء مجتمع معلومات وتحديث الإدارة وجعلها رقمية، إضافة إلى تقليص البيروقراطية مما ينعكس على تقديم أفضل الخدمات وأجودها وأحسنها ولعل من أبرز ومن أهم القطاعات التي سارعت إلى عصرنة خدماتها هو قطاع العدالة والصحة والضمان الاجتماعي و الحالة المدنية والذي سوف نحاول إبرازه كنموذج لعصرنة الإدارة الجزائرية.

إشكالية:

- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية ؟

أهداف الدراسة

تتخصر أهداف الدراسة إلى:

- حب الاطلاع و إثراء الرصيد العلمي.
- التعريف بمفهوم الرقمنة و عصرنتها.
- تحقيق فعالية الرقمنة الآلية في تحسين الإدارة وتكييفها مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- التعرف على إستراتيجية قطاع العدالة من قطاع الصحة و الضمان الاجتماعي و الحالة المدنية كنموذج في الاستفادة من آلية الرقمنة و عصرنة الخدمات

أهمية دراسة

تبرز أهمية دراسة في:

- أهمية موضوع تحديث الإدارة من خلال رقمنتها، والذي برز في العقد الأخير من القرن العشرين.
- يعتبر موضوع رقمنة الإدارة في الجزائر ذا أهمية كبيرة، حيث أصبحت العصرنة استراتيجية لا غنى عنها لمواكبة التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- إن تحديث الإدارات وتحسين خدماتها يعد ضرورة عالمية، كما أن هذا الموضوع يهم الباحثين في تقنيات الإعلام وتكنولوجيا الاتصال على مستوى العالم. وبالتالي، فإنه يتطور باستمرار مع تقدم التكنولوجيا الحديثة في هذا المجال.
- تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من خلال اعتماد منهج علمي يسهم في تعزيز المعرفة في مجال دور الرقمنة في تحديث الإدارة العمومية. كما يُنتظر أن تفتح آفاقاً جديدة للباحثين والمهتمين بالبحث العلمي في هذا المجال، من خلال الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسة.
- تتجلى أهمية هذه الدراسة من الناحية العملية في تقديم نموذج عملي يهدف إلى تطوير وتحسين الخدمات الرقمية الإلكترونية. كما تسعى إلى تزويد المؤسسات والإدارات بدراسة تحدد نقاط القوة والضعف في استخدام الرقمنة لتحديث الإدارة، بالإضافة إلى تحديد العوامل التي تحتاج إلى تطوير وتشمل الدراسة أيضاً مقترحات حول كيفية تحقيق إدارة رقمية عصرية تتماشى مع الثورة الحالية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات..

أسباب اختيار الموضوع :

بالتأكيد، لكل باحث أسبابه ومعتبراته التي يستند إليها عند اختيار موضوع بحثه. وبناءً على ذلك، فإن اختيارنا لموضوع البحث يعود إلى عدة أسباب، منها:

الأسباب الذاتية:

إن الرغبة الشخصية التي تدفعنا للتفكير في هذا الموضوع تأتي من اهتمامنا العميق بمجال التطور التكنولوجي الحديث ، ورغبتنا في دراسة الظروف الجديدة و الاستثنائية التي قد تواجهها البلاد كما نسعى أيضاً إلى فهم مسألة حقوق وحرريات الأفراد عبر الرقمنة .

الأسباب الموضوعية:

تستند هذه الدراسة إلى القيمة العلمية لموضوع الرقمنة كخيار لتحديث الإدارة، بالإضافة إلى توافر عنصر الحداثة في الطرح الأكاديمي، خاصة في المكتبة القانونية. وهذا يشجع الباحثين على بذل المزيد من الجهد ومحاولة إثراء الموضوع من جوانبه النظرية والتطبيقية.

المنهج المتبع في الدراسة:

استخدمنا المنهج الوصفي لتوضيح طبيعة النظرة الحديثة، واعتمدنا على المنهج التحليلي من خلال دراسة وتحليل مختلف النصوص والأحكام الدستورية والقانونية التي تنظم حالة الرقمنة

أدوات البحث

لإنجاز هذا البحث قمت بالاعتماد على مجموعة من المصادر و المراجع و قد تمثلت

في:

✓ الكتب.

✓ المجالات.

✓ أطروحات جامعية و بعض المواقع الالكترونية.

الصعوبات انجاز الموضوع:

بطبيعة الحال وكأي باحث واجهتنا بعض الصعوبات التي تجعل من البحث العلمي مهمة شاقة، و يمكن تلخيصها في:

-نقص للمراجع المتعلق بموضوع دراستنا .

- افتقار مكتباتنا على هذا النوع من البحوث والمراجع العلمية .

منهج الدراسة

لقد قمنا بتقسيم موضوع دراستنا إلى فصلين، حيث سنتطرق في الفصل الأول إلى ماهية الرقمنة والذي من خلاله نتعرض إلى مبحثين:

المبحث الأول: مفهوم الرقمنة

المبحث الثاني: اثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية

أما بالنسبة للفصل الثاني بدوره إلى مبحثين إلى الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة

المرافق العمومية وتغييرها والذي بدوره قسمناه إلى مبحثين:

المبحث الأول: مراحل وآثار التحول إلى الإدارة الالكترونية ومعوقاتها

المبحث الثاني : مجالات تطبيقات الرقمنة

الفصل الأول

ماهية الرقمنة

المبحث الأول: مفهوم الرقمنة

أصبحت الرقمنة ضرورة ملحة في عصرنا الحالي، حيث تمثل الأساس الذي يقوم عليه التطور التكنولوجي وتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغ رقمية. تُعتبر الرقمنة تحولاً جذرياً في أساليب إدارة الأعمال وتقديم الخدمات عبر مجموعة متنوعة من القطاعات، بدءاً من الصناعة والتجارة وصولاً إلى الخدمات الحكومية والرعاية الصحية والتعليم. تشمل جوانب الرقمنة دراسة تأثيرات هذا التحول على المجتمعات والاقتصادات، وتهدف إلى فهم كيفية استغلال التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مما يساهم في تحقيق التقدم في مختلف المجالات تُعد الرقمنة لغة العصر وأداته في حياتنا، وهي التقنية الأكثر استخداماً التي غزت جميع جوانب حياتنا وأعمالنا. لقد غيرت نظرتنا إلى العديد من الأمور، وأثرت بشكل كبير على تصرفاتنا، حيث تكاد تلغي كل مظاهر الحياة التقليدية، وتفرض علينا نمطاً جديداً من الحياة والمعاملات والأعمال والاتصالات، يختلف تماماً عما كان عليه البشر قبل بضع عقود لقد أعادت الرقمنة تشكيل العالم، مختصرة المسافات، ومفتحة آفاقاً جديدة، مما ساهم في تسريع إنجازاتنا في شتى الميادين، وفتحت الأبواب على مصراعيها لكل المجالات.¹

ويتضمن هذا المبحث على ثلاث مطالب المطلب الأول (تعريف الرقمنة وخصائصها) و المطلب الثاني (نشأة الرقمنة تطورها وأهميتها) و المطلب الثالث (إشكال الرقمنة متطلباتها عملياتها وإجراءاتها)

المطلب الأول: تعريف الرقمنة وخصائصها

تعددت المفاهيم والتعريفات المتعلقة بالرقمنة وتداخلت فيما بينها، حيث يختلف كل شخص في تعريفها بناءً على مجاله التخصصي والزوايا التي ينظر منها لذا، نجد تفاوتاً كبيراً في تحديد تعريف دقيق لها بشكل عام، يمكن أن نعرف الرقمنة مبدئياً بأنها:

الرقمنة من أهم إنجازات التكنولوجيا الرقمية لمعلومات وتعني إسقاط الحواجز الفاصلة بين أنساق الرموز المختلفة من نصوص وأصوات وأنغام وصور ثابتة ومتحركة، وتحويل هذه الأنساق إلى سلاسل رقمية قوامها الصفر والواحد، حتى تتواءم مع نظام الإعداد الثنائي أساس عمل الكمبيوتر.²

وتعرف أيضاً بأنها: "عملية تحويل البيانات من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي من أجل التمكن من معالجتها بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات، عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النص المطبوع أو الصورة المطبوعة (الصور الشخصية، الرسوم التوضيحية الخرائط...)، وما إلى ذلك إلى إشارات ثنائية باستخدام جهاز المسح الضوئي الذي يسمح لمصور التي تم التقاطها بأن تعرض على شاشة الكمبيوتر.³

¹ حميدوش علي، بوزيدة حميد، إقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد- تجارب دولية -المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 8. العدد 01، جامعة امحمد بوقرة بومرداس الجزائر، ديسمبر 2020م، ص42.

² عبد الفتاح عبد الكافي، معجم مصطلحات عصر العولمة، سياسية إقتصادية اجتماعية نفسية إعلامية، دار الثقافة، القاهرة، 2004م، ص102.

³ غادة عبد المنعم، موسى، إبراهيم الرمادي، يحي زكريا، رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية: الأداب نموذجاً "دراسة تخطيطية"، دار المعرفة الجامعية، 2013م، ص 19.

"يتكون المجال الافتراضي لتكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر، حيث يتمتع كل عنصر بوظيفة واختصاص معين تتفاعل هذه العناصر ضمن إطار محدد لتحقيق مهام معينة"¹.

يمكن تعريف الرقمنة بأنها عملية تحويل الملفات الورقية إلى صيغة رقمية، بغض النظر عن نوع هذه الملفات، سواء كانت كتبًا أو مجلات أو رسائل ولا يقتصر التحويل على الملفات الورقية فقط، بل يشمل أيضًا عناصر أخرى مثل المواد السمعية والبصرية. يهدف هذا التحويل إلى تسهيل المعالجة الإلكترونية، حيث يقوم التخزين الإلكتروني بتحويل جميع المواد المذكورة إلى صيغة ثنائية رقمية، مما يقلل من حجم مساحة التخزين ويسهل عملية المعالجة والاسترجاع بدقة وسرعة عالية، دون الحاجة إلى استخدام الوثائق الرقمية الأصلية"².

تتنوع المفاهيم المرتبطة بمصطلح الرقمنة وفقًا للسياق الذي يتم استخدامه فيه. حيث يعرف "تيري كاني" الرقمنة بأنها "عملية تحويل مصادر المعلومات، بغض النظر عن أشكالها، إلى صيغة قابلة للقراءة بواسطة تقنيات الحاسوب، من خلال النظام الثنائي المعروف بـ 'البستات' يُعتبر هذا النظام وحدة المعلومات الأساسية في نظام المعلومات، حيث يعتمد على الحسابات الآلية لتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية. يمكن أن يُطلق على هذه العملية اسم الرقمنة، ويتم ذلك بفضل الاعتماد على مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة"³.

من خلال جميع هذه التعريفات، نستنتج أن الرقمنة هي الأسلوب الذي يتيح تحويل البيانات والمعلومات من نظام تناظري إلى نظام رقمي وبعبارة أخرى، يمكن اعتبار الرقمنة عملية تحويل المعلومات من صور أو إشارات أو نصوص إلى شكل رقمي يمكن تخزينه ومعالجته بواسطة أجهزة الكمبيوتر والأنظمة الإلكترونية. يمكن ذكر أهم مميزات وخصائص الرقمنة وتلخيصها في النقاط التالية:⁴

1. تُعتبر الرقمنة الأسلوب الأكثر فعالية وكفاءة في إدارة العمل الافتراضي، حيث تشمل التخطيط والتنفيذ والرقابة كما تتميز الرقمنة بقدرتها على تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال الاستفادة المثلى من أحدث التقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدربة والخبيرة.
2. تتيح الرقمنة تحقيق أعلى مستويات السرعة والمرونة، مما يتيح توفير أي شيء في أي وقت ومكان وبأي وسيلة كما تمتلك الرقمنة ثقافة راسخة تركز على شفافية المعلومات وتعزيز التنافسية بين العاملين.
3. غير ورقية (صفر ورقة) : ساهمت في دوام سير العمل الحسن و العادي خاصة في أزمات إستثنائية كجائحة كورونا أو أزمة طبيعية كالقوة القاهرة أنها إدارة دون مكان .

¹ عابدي جمال ، "الرقمنة و آثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين " ، مجلة فضلية دولية محكمة – دراسات إقتصادية – المجلد 16 ، العدد 01 ، 2022م ، ص561

² مليكة بوضياف، "رهانات رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر في ظل جائحة الكورونا"، مجلة الناقد للدراسات السياسية، المجلد 6، العدد 01، 2022م، ص393

³ حميدوش على و بوزيدة حميد، مرجع سابق ، ص44

⁴ قرواط يونس ، "ممارسات التنمية الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي في ظل التحول الرقمي و تحدياته " – دراسة حالة جامعة مسيلة - ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 07 ، العدد 02 ، 2022م ، 327

4. أنها إدارة دون زمان: لا تتقيد بمدة العمل القانونية و لا أيام العمل بل تعمل في أي وقت و تستجيب بسرعة لطلبات المواطنين و عموما الأشخاص و توجيهات السلطات العمومية.
5. دقة المعلومة.
6. تتنافى مع الفساد و الغش تظهر حقيقة العمل أو حقيقة الشخص الصدق و المصادقية .
7. التدخل السريع و الفعال.
8. المرونة في التعامل .
9. تكرس القدرة على سرية المعلومات و الخصوصية.¹
10. علاوة على ذلك، تتميز الرقمنة بقدرتها الكبيرة على تقليل التكاليف، وتعزيز الأداء، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

المطلب الثاني: نشأة الرقمنة (تطورها و أهميتها)

الرقمنة هي مصطلح حديث تتنوع حوله المفاهيم والمعايير منذ منتصف القرن العشرين، بدأت الرقمنة تتسلل ببطء إلى بعض القطاعات، لكنها انطلقت بقوة مع ظهور شبكة الإنترنت في التسعينيات. وقد أثرت الرقمنة بشكل كبير على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، حتى أصبح من النادر أن تجد شخصاً ليس له علاقة بها من قريب أو بعيد.² على مدى حوالي نصف القرن، أدى هذا التطور المستمر إلى ظهور تسميات أصبحت راسخة في أدبيات علوم المكتبات والمعلومات، بالإضافة إلى المكتسبات الإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية وقد حدث خلط بين هذه المصطلحات، مما يستدعي توضيح معانيها المختلفة كما ينبغي الإشارة إلى الأشكال المتنوعة والإشارات التناظرية التي تشمل جميع الموارد الرقمية ذات الأصل الإلكتروني، مما يجعلها قابلة للقراءة.³ لقد زاد الضجيج حول موضوع الرقمنة مع الانتشار الواسع للمجتمع المعلوماتي الثالث، حيث كان المجتمع الأول هو عصر الطباعة الذي بدأ منذ أكثر من خمسمئة عام، بينما كان الثاني خلال الحرب العالمية الثانية. تُعتبر الرقمنة عملية تطوير جذرية في أسلوب عمل المؤسسات، حيث تعتمد على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة بما يتماشى مع أهداف المؤسسة واحتياجات العملاء وبناءً على ذلك، تتكون المكتبة الإلكترونية من جميع الموارد المتاحة في المكتبات التي تم تزويدها بأجهزة إلكترونية، وتندرج تحت مفهوم المكتبة الرقمية يُعتبر المصطلح "المكتبة الرقمية الإلكترونية" الأوسع دلالة، حيث يشمل كل من المحتوى التناظري والرقمي، ويجمع بين جميع الجهود الرامية إلى استخدام الأجهزة الإلكترونية مثل أجهزة الفيديو، وقارئات الميكروفيلم، والحواسيب في هذا السياق، يُعتبر علماء الرياضيات والباحثون في مجالات أخرى مثل علوم الحاسوب والهندسة الكهربائية من أبرز الشخصيات التي ساهمت في تطور الرقمنة، والتي تشمل المواد الإلكترونية والرقمية ومع ذلك، لا تزال هذه المصطلحات، رغم انتشارها، تعاني

¹ بلكبيات مراد، الإدارة الجزائرية و الرقمنة و دورهما في تطوير الإستثمار، مجلة المفكر، المجلد18، العدد 01، جامعة تليجي عمار تليجي، 2023م، ص37.

² أحمد الكبيسي، التطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة الغربية 300، العدد29، 2008 م، ص8.

³ أحمد الكبيسي، المرجع السابق، ص 8.

من الكثير من الخلط والاضطراب، وذلك بسبب عدم اهتمام بعض المنظرين العرب في مجال الكتابة الرقمية بتحديد دلالات هذه المصطلحات وضبط حدودها.¹ وتكمن أهمية الرقمية في كونها عنصراً أساسياً في العصر الحديث نظراً لتأثيرها الكبير على العديد من المجالات فهي تسهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات، وزيادة كفاءة العمل، وتعزيز الابتكار والإبداع، وتحسين تجربة المستخدم كما تعمل على تحسين إدارة الموارد باختصار، تُعتبر الرقمنة عاملاً حيوياً في تحسين الحياة اليومية وتعزيز التنمية في مختلف القطاعات لذا فإن الرقمنة تحمل أهمية كبيرة، خاصة فيما يتعلق بالأعمال الإدارية، ويتضح ذلك من خلال أن:²

1. تساهم الرقمنة في تأمين حفظ المستندات والسجلات والوثائق، مما يسهل استرجاعها ويقلل من خطر فقدانها.
 2. توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات والملفات بشكل سريع، مما يسهم في تسريع عملية الإنجاز.
 3. مساهمة الرقمنة في تطوير النشاط الإداري .
 4. مساهمتها في القضاء على الفساد الإداري وزيادة الشفافية .
- قدرتها على مساعدة المنظمات في الحصول على المعلومات اللازمة لأداء أعمالها بكفاءة فالمنظمة الناجحة هي تلك التي تستطيع تحقيق التوازن بين وفرة المعلومات وندرته تساهم تكنولوجيا المعلومات في تمكين المنظمات من اكتشاف فرص عمل جديدة، وتزداد أهميتها من خلال توفير معلومات دقيقة وشاملة، مما يساعدها على التحكم في تنفيذ قراراتها من قبل مرؤوسيه وهذا قد يعيدها إلى نمط مركزي من خلال الرقابة التي توفرها الرقمنة والتكنولوجيا:³
- ✓ تعزيز القدرات التنافسية للدول .
 - ✓ الربط والتقرب بين أفراد الأمم والشعوب .
 - ✓ امتداد الشركات التجارية بالقدرات الكافية من أجل تسويق منتجاتها في كل أنحاء العالم .

تعتمد الرقمنة على مجموعة من المبادئ التي يمكن إجازها في ما يلي :⁴

1. تقديم أفضل الخدمات:

يتطلب هذا الاهتمام إنشاء بيئة عمل تتميز بتنوع المهارات والكفاءات المؤهلة مهنيّاً لاستخدام التكنولوجيا الحديثة يجب أن يتيح ذلك التعرف على كل مشكلة تم تشخيصها، مع ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع، وإجراء تحليلات دقيقة وصادقة للبيانات المتاحة كما ينبغي تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح حلول مناسبة لكل مشكلة.

2. التغيير المستمر:

¹ أحمد الكبيسي، المرجع السابق، ص 8
² ساردوزين العابدين و جزار مصطفى، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر" - مجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية، المجلد 08، العدد 02، جامعة البليدة الجزائر، 2024، ص 6
³ هبال عبد المالك "أثر توفير متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية" - مجلة دفاتر إقتصادية - المجلد 14، العدد 01، جامعة زيان عاشور الجلفة-الجزائر- 2023، ص 469 .
⁴ قرواط يونس، مرجع سابق، ص 328.

يُعتبر هذا المبدأ أساسياً في عملية الرقمنة، حيث تسعى إلى تحسين وتعزيز ما هو موجود، بالإضافة إلى رفع مستوى الأداء سواء على المستوى الكلي أو الجزئي داخل المنظمات.

3. التركيز على النتائج:

يركز مفهوم الرقمنة على تحويل الأفكار إلى نتائج ملموسة على أرض الواقع، مما يحقق فوائد للجمهور من خلال تقليل الأعباء من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمات مستمرة على مدار الساعة.

4. سهولة الاستخدام وإتاحتها للجميع:

تعني إتاحة تقنيات الرقمنة للجميع في أماكن العمل والمؤسسات والمكتبات، مما يمكن الجميع من التواصل بفعالية.

5. خفض التكاليف:

يشير إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين يؤديان إلى تقديم الخدمات بأسعار منخفضة.¹

المطلب الثالث: أشكال الرقمنة (متطلباتها وعملياتها وإجراءاتها)

يمكن حصر أشكال الرقمنة في النقاط التالية :

أ) الرقمنة في شكل صورة :

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالاً على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية² وهي فيما يلي:

1. أحادي 1 بايت الصورة ابيض واسود

تمثل ببايت واحد بقيمتين ابيض واسود وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل الوثائق القديمة والتي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

2. بايت لصورة مستوى رمادي

يتطلب عدد كبير من البيكسال المساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ لوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت³

ب) الرقمنة في شكل نص:

¹ قرواط يونس ، المرجع السابق، ص 328.

² أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ب.م، 2003 م، ص 07.

³ سهيلة مهري ، المكتبة الرقمية في الجزائر " دراسة للواقع وتطلعات المستقبل "، رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة قسنطينة، 2005م، ص 83.

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص ،فهو يسمح بالتعامل مباشرة ،مع الوثيقة الالكترونية على انها نص وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجة التعرف الضوئي على الحروف انطلاقاً من وثيقة مرقمنة في شكل صورة حيث ان البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة الى رموز وعلامات وحروف كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء.

ج) الرقمنة في شكل اتجاهي:

ويعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسوب الآلي وبتحويل من شكل ورقي الى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة ويتواد حالياً شكل التقديم وهي تقنية طورته شركة ادوب عام 1993 " ،وهي تستهدف الى نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونياً بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادل لها الجوانب التالية : الدقة ،الحج المضغوط ، التوافقية ، جودة العرض والطباعة.¹ تتطلب عملية الرقمنة تكاتف جهود العديد من الأطراف، حيث يأتي في المقدمة ضرورة وجود بنية تحتية ملائمة للرقمنة يلي ذلك أهمية وجود كفاءات بشرية مؤهلة، تتمثل في الأفراد العاملين في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى مختلف القطاعات المرتبطة بالرقمنة كما يلعب العامل المالي دوراً حيوياً، إلى جانب الحاجة لتوفير الأجهزة اللازمة لتنفيذ هذه العملية. ولا يمكن إغفال أهمية الإطار القانوني لذا، يتطلب نجاح هذه العملية تحقيق مجموعة من الشروط التي يمكن تلخيصها فيما يلي:²

1. المتطلبات القانونية:

وتشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل.

2. المتطلبات التنظيمية والإدارية :

تشمل التعديلات المطلوبة على البنية التنظيمية والإجراءات والهيكل الإدارية لأجهزة الدولة هدفين رئيسيين: تبسيط هذه الهياكل وزيادة مرونتها وفعاليتها. يتطلب ذلك خطوات متعددة، حيث يجب أولاً تحديد الإطار القانوني الذي يدعم التحول الإلكتروني قبل البدء في التطبيق. خلال مرحلة التطبيق، يجب معالجة أي نقص أو فراغ قانوني قد يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول وبعد الانتهاء من التطبيق، ينبغي وضع قواعد قانونية تضمن أمان المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية المناسبة لفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.³

3. متطلبات التقنية:

ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية كما يلي :

- متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت

¹ سهيلة مهري ، مرجع سابق، ص84

² حميدوش علي و بوزيدة حميد ، مرجع سابق ص 47

³ سعيد بن معلا معمر، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003م، ص30.

- المتطلبات البنية التحتية للمعلوماتية أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.
 - المتطلبات المتعلقة بأدوات البرمجية بما في ذلك توافر الأطراف البشرية المؤهلة القادرة على تعامل مع هذه الأدوات بكفاءة عالية.
- تتم عملية اختيار الوثائق المراد رقمنتها من قبل لجنة مختصة تتكون من موظفين من مختلف الإدارات، حيث يتمتع أعضاؤها بخبرة ومعرفة كافية برصيد الإدارة المعنية يعتمد اختيار الوثائق على عدة عوامل تتعلق بتخصص الإدارة وموضوع مشروع الرقمنة، بالإضافة إلى احتياجات المواطنين الذين تقدم لهم الإدارة خدماتها من بينها:

أ.المسح الضوئي:

في هذه العملية، يتم تحويل الوثائق المختارة إلى صيغة رقمية باستخدام الماسحات الضوئية وأجهزة التحويل المناسبة تنتج عملية المسح الضوئي مجموعة من الملفات التي تتعلق بكائن أو مجموعة معينة، بغض النظر عما إذا كانت ستجمع في ملف واحد مثل "PDF" أو ستظل كمفات مستقلة على سبيل المثال، بالنسبة للمجلات الدورية، يتم تسمية الملف داخل كل عدد وفقاً لأرقام الصفحات.¹

ب.إنشاء تسجيلية الميئاتادات:

في هذه المرحلة، يتم ضبط المصادر الرقمية، حيث تُعتبر الرقمنة عملية إعادة إنتاج الوثائق الأصلية. يتم ذلك باستخدام معايير الميئاتادات المعروفة، مثل معيار دبلن كور الذي يحدد مواصفات الملف الرقمي وطرق الوصول إليه، نظراً لخصوصية الملفات الرقمية مقارنة بالوثائق المطبوعة. كما يُستخدم معيار UNIMARC، وبالتحديد الحقل رقم 856 المتعلق بإدارة حقوق الاستخدام. تُخزن التسجيلات في قاعدة بيانات رقمية، مما يسهل استرجاع الملفات الرقمية، والتي يمكن الوصول إليها بسهولة عبر شبكة الإنترنت العالمية.

ج.التخزين الرقمي:

يتم في هذه العملية تخزين الملفات الرقمية الناتجة عن عمليات الرقمنة الإدارية بمستودع الوثائق الرقمية تربط كل ملف بتسجيله بطريقة منظمة في قاعدة إتاحتها فيما بعد، وتستمر عملية التخزين بيانات الإدارة الرقمية لتسهيل استرجاعها باستمرار العمليات السابقة بها حيث إن جميع الوثائق والملفات التي يتم رقمنتها يتم تخزينها بطريقة فورية.

د.الإتاحة:

تعتبر عملية إتاحة المعلومات النهائية بمثابة خطوة تكميلية للمعلومات السابقة. تبدأ دورة إدارة الإتاحة عندما يطلب الموظف الوصول إلى مادة رقمية معينة على شبكة المعلومات بناءً على ذلك، يتم التحقق من هويته وحقه في الوصول من خلال إجراءات التحقق والإثبات، مما يؤدي إلى قبول أو رفض الترخيص للموظف للقيام بالعمليات المطلوبة.²

4.المتطلبات السياسية

¹ صالح محمد عماد عيسى، المكتبات الرقمية (الأسس النظرية والتطبيقات العلمية 1 ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، مصر ، 2006م، ص 230.

² مهدي سهيلة بن جامع بلال، التجربة الجزائرية في مجال المكتبات الرقمية، المكتبة الرقمية، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2011م، ص 94.

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الالكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الرقمية ، عن طريق تقديم العون المادي ، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الالكتروني والإدارة الرقمية . إذ تمثل مبادرة الإدارة الرقمية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي ، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برنامج عمل يقوم على نقاط منها:¹

- اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء ، بالتعاون مع إدارة الخدمات الالكترونية ، من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتماداً على إحداث التقنيات

- ابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيانات العمل في الدوائر الحكومية ، لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بال أوراق وبدون طابور -تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة.

- توعية المجتمع بجدوى التحول الرقمي ، وضمان الحد الأدنى من المعرفة ، بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.

5. المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية الالكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الاستعانة بوسائل الإعلام، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الأنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصدر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.²

6-متطلبات البنية التحتية للاتصالات

حيث ترتبط بإيجاد حواسيب الكترونية ونظم بيانات متكاملة واكشاك الكترونية في الإمكان العمومية، والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة، وتختلف متطلبات الإدارة الالكترونية بين مبادرة الكترونية وأخرى حسب برامج التحول الالكتروني وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الإثمنة الكلية أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية.

المبحث الثاني: أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية

الرقمنة لها تأثير كبير على جودة الخدمات العمومية. إليك بعض الطرق التي يمكن للرقمنة تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال استخدام التكنولوجيا والأنظمة الرقمية، يمكن تحسين عمليات تقديم الخدمات وتسريع الإجراءات، مما يزيد من كفاءة الخدمات المقدمة و يمكن للرقمنة توسيع نطاق الخدمات المقدمة وجعلها أكثر سهولة الوصول للمواطنين،

¹ براهيمي سميحة، المؤتمر الدولي، النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني ، (الإدارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الأفاق)، كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة محمد بوضياف –المسيلة-، ب.س، ص05.

² براهيمي سميحة، مرجع السابق، ص06.

سواء كان ذلك من خلال تقنيات الاتصال عن بعد أو التطبيقات الذكية للرقمنة تعزيز التفاعل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين منها، مما يؤدي إلى تحسين تجربة المستخدم وزيادة رضاهم للرقمنة زيادة مستوى الشفافية في تقديم الخدمات العمومية، حيث يمكن للمواطنين متابعة العمليات والإجراءات بشكل أفضل. ولدعم اتخاذ القرار فمن خلال جمع وتحليل البيانات الرقمية، يمكن أن تدعم الرقمنة عمليات اتخاذ القرار في تحسين وتطوير الخدمات العمومية بشكل عام، يمكن القول إن الرقمنة تلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات العمومية وتسهيل الوصول إليها بشكل أفضل للمواطنين ويتضمن هذا المبحث ثلاث مطالب المطلب الأول (مفهوم جودة الخدمات) و المطلب الثاني (علاقة الرقمنة بالمرافق العمومية) والمطلب الثالث (الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة).

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات

عندما نسمع أو نفكر في كلمة "جودة" فعادة ما نتوقع منتجاً ممتازاً أو خدمة راقية يرجع تعريف الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني "طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان".¹ تعددت تعريفات الجودة واختلفت تبعاً للزاوية التي ينظر بها مختلف الباحثين سنذكر بعضها: "الجودة تعني قدرة المنتج على إشباع حاجات ورغبات المستهلكين"² كما تعرف على أنها "مدى تطابق المنتجات أو الخدمات مع الحاجات المعبر عنها من قبل الزبائن والتي تعهد من أجلها الموردون"³ وتضمن تعريف منظمة الإيزو ISO 1994 الجودة بأنها "عبارة عن المجموع الكلي لخصائص وصفات الوحدة التي تظهر قدرتها على إرضاء الاحتياجات الظاهرة والضمنية".⁴

ويختلف تعريف الجودة لدى المنتج عن تعريفها لدى الزبون، فتعريف الجودة لدى المنتج يمكن النظر إليه من حيث جودة التصميم (Design quality) وجودة الأداء (Performance quality) وجودة الإنتاج (جودة المطابقة Production quality)، أما الزبون فإنه ينظر إلى الجودة على أنها قيمة بمعنى كيف يمكن للمنتج الجيد

¹ مأمون الداركة، طارق شيلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002م، ص15.

² Etienne colignon, Michel Wissler, "Qualité et compétitive des entreprises", 2^{ème} éd, edeconomica, paris, 1983, p5.

³ عاشور مرزوق، محمد غربي، تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسات الصناعية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، العدد2، ماي2005م، ص235.

⁴ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007م، ص41.

أن يحقق الغرض المقصود منه بالسعر الذي يرغب دفعه، أو أنها تعني المناسب للاستعمال.¹

و مفهوم الخدمات هو: "نشاطات معرفة، ولكن غير محسوسة، و تمثل الهدف الرئيسي لتعامل ما غرضه تحقيق رضا الزبائن"² وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها: "الخدمات تقدم في شكل أنشطة، أو منافع تعرض في البيع أو تقدم مرتبطة مع بيع السلع"³.

ويعرفها Kotler على أنها " كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر و تكون أساسا غير ملموسة و لا تنتج عنها أي ملكية و أن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون"⁴ يعرفها Dumoulin Christiane على أنها " تصرف أو مجموعة من التصرفات التي تتم في زمن محدود و مكان معين من خلال وسائل مادية و بشرية لمنفعة فرد معين أو مجموعة من الأفراد بالاعتماد على إجراءات و سلوكيات منظمة"⁵ ويرى لوفلوك Lovelock بأن الخدمة هي: " نشاط اقتصادي مقدم من طرف لآخر، غالبا دون انتقال للسلع، يخلق القيمة من خلال تأجير أو استغلال سلع، يد عاملة، كفاءات مهنية، تجهيزات أو هياكل، شبكات أو أنظمة، بشكل منفرد أو مجتمع. الأنشطة والمنافع والإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية"⁶.

وتعرف أيضا على أنها "كافة الأنشطة و العمليات التي يبرز فيها الجانب الغير ملموس و التي تتولد عنها منافع و إشباعات يمكن بيعها"⁷.
الخدمات **services**: وهي المنتجات الغير ملموسة تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقق له المنفعة"⁸ وتعرف على أنها " نشاط يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى الزبون"⁹.

فالجمعية الأمريكية للتسويق (AMA) عرفت الخدمة بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة"¹⁰.
ونظر Kotler سنة 2000 إلى الخدمة باعتبارها أي عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر، حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس، ولا ينتج عنه ملكية أي شيء، وإن إنتاجه يمكن أو لا يمكن أن يرتبط بالسلعة المادية"¹¹.
و تتمثل خصائص الخدمة في وتختلف الخدمات عن المنتجات المادية بمجموعة من الخصائص وهي:

¹ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007م، ص41.

² سعيد محمد المصري، إدارة و تسويق الأنشطة الخدمية، القاهرة، الدار الجامعية، 2002، ص 28، 29.

³ هاني حامد الضمور، المرجع السابق، ص 18.

⁴ Kotler. P et Dubois. Marketing Management, paris : Publi unio, 11eme édition, 2003, P 462

⁵ Christaine Dumolin, et jean-paul, Entreprise de services, paris: les éditions d'organisation, 2eme tirage, 1998, P 20.

⁶ Lovelock et al. Marketing des services, 6me édition, Pearson Education, Paris, 2008, p. 609.

⁷ ناجي معلا، رائف توفيق، أصول التسويق، مدخل تحليلي، عمان، دار وائل للنشر و التوزيع، 2002 م، ص 146.

⁸ زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006 م، ص35.

⁹ أحمد بن عشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد4، 2006م، ص8.

¹⁰ حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م، ص16.

¹¹ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007م، ص62.

➤ اللاملموسية Intangibility:

أحد أبرز الفروق بين الخدمة والسلعة هو أن الخدمة غير ملموسة، مما يعني أنها لا تمتلك وجوداً مادياً تُنتج الخدمة أو تُعد ثم تُستهلك أو تُستخدم عند الحاجة. وبالتالي، لا يستطيع المستفيد من الخدمة اتخاذ قرارات أو أحكام بناءً على تقييم ملموس باستخدام حواسه مثل البصر أو الشم أو التذوق قبل شرائها، كما هو الحال عند شراء سلعة مادية. لذلك، يمكن القول إن اتخاذ قرار شراء سلعة يكون أسهل بكثير من اتخاذ قرار شراء خدمة.¹

➤ التلازمة Inseparability:

يشير ذلك إلى التحدي المتمثل في فصل الخدمة عن الشخص المتخصص الذي يقدمها، إذ يتم عادة إنتاج الخدمة وتسويقها وتقديمها في الوقت ذاته.²

تُعبّر درجة الارتباط بين الخدمة المقدمة والشخص الذي يقوم بتقديمها عن صعوبة فصل الخدمة عن شخصية مقدمها في بعض الأحيان فعلى سبيل المثال، يمكن أن يتم تقديم خدمة معينة بشكل جزئي أو كلي في لحظة استهلاكها، كما هو الحال في خدمات معالجة الأسنان. ومن الجدير بالذكر أن العديد من القراء قد لا يعرفون أو يهتمون بالبلد الذي تم فيه إنتاج معجون الأسنان الذي يستخدمونه، أو السلع الاستهلاكية الشائعة مثل السمن النباتي أو مساحيق الغسيل أو المربي، بقدر ما يهتمون بمن يقدم لهم الخدمات في البنك، أو من يُعلم أبنائهم في المدرسة، أو من يقوم بتصفيف شعرهم.³

➤ الفئانية (عدم القابلية للتخزين perishability):

لا يمكن تخزين الخدمة لاستخدامها في وقت لاحق، وتعرف هذه الخاصية بفئانية الخدمة، حيث لا يوجد مفهوم للفضلات أو النفايات أو الإرجاع إلى المصنع، وتسمى الخدمات التي لم تُستخدم بالخدمات غير المستغلة الخدمات تتلاشى سواء تم الاستفادة منها أم لا، لذا يجب على المؤسسة أن تكون حذرة في تحديد أسباب عدم الطلب على الخدمة، مثل كل مقعد غير محجوز في طائرة أو مسرح، حيث يعتبر ذلك خسارة، مما يتطلب منها معالجة هذه المشكلة.⁴

➤ عدم التجانس variability:

توجد العديد من العوامل التي تؤثر على أداء الخدمة، مما يؤدي إلى عدم استقرار طبيعة أدائها في كل مرة تُباع فيها على سبيل المثال، يؤثر قوة الاتصال أو عدد الأفراد الذين يشتركون الخدمة في الوقت نفسه من موقع التجارة الإلكترونية على جودة تلقي الخدمة، مما يجعل هذه الجودة غير ثابتة فعلى سبيل المثال، في المواقع التي تقدم خدماتها

¹ بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات (مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص42.

² ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات (أسس نظرية، نماذج تطبيقية، دراسات ميدانية)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2013م، ص28.

³ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م، ص28.

⁴ محمد فريد الصحن، طارق طه أحمد، إدارة التسويق في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007م، ص425.

عبر التحميل، يتأثر مستوى ونمط الخدمة بزيادة عدد الزبائن الذين يتواجدون على الموقع في نفس الوقت.¹

➤ عدم قابلية التجزئة:

تُقَدَّم الخدمة وتُستهلك في الوقت ذاته، وهو ما يختلف عن السلع التي تُنتَج وتُعرض في المتاجر أو تُوزَّع على البائعين ليتم بيعها للزبائن لاحقاً. لا يستطيع الزبائن تقييم جودة الخدمة قبل الحصول عليها، حيث تُباع الخدمة بعد إنتاجها وتُستهلك في اللحظة نفسها. وبناءً على هذه الخاصية، لا يمكن تقسيم الخدمة إلى مراحل، بل تُقدَّم كاملة عند تسليمها للعميل..²

و جودة الخدمة تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف وجهات نظر الباحثين وحاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة سنذكر منها: "جودة الخدمة تمثل الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة المدركة والخدمة الفعلية"، ويعني ذلك زيادة درجة جودة الخدمة كلما تناقص حجم الفجوة بينهما، فجودة الخدمة هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لتلك الخدمة. ويعني ذلك زيادة درجة ومستوى جودة الخدمات مع زيادة درجة المطابقة بينهما.³ ومن خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية :

1- جذب الانتباه و إثارة الانتباه بالزبائن :

و يمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التي يبديها مقدم الخدمة للزبائن وفقاً لما يلي :

- الاستعداد النفسي و الذهني لمواجهة الزبائن، و إشعارهم بالإهتمام بهم
 - حسن المظهر و المقابلة الايجابية و الفاعلة نحو الزبائن
 - الابتسامة و الرقة و الدقة في التعامل مع الزبائن و إظهار روح الود و المحبة في مساعدتهم
 - الروح الايجابية المتفاعلة نحو الزبائن بصرف النظر عن الجنس و المظاهر ...الخ
 - الثقة بالنفس و قوة الشخصية و إنتهاج الموضوعية في التفاعل و التعامل مع مختلف الزبائن
 - الدقة التامة في إعطاء المواصفات الدقيقة عن السلعة أو الخدمة و عدم اللجوء للمبالغة
 - إشعار الزبائن بالسعادة المتناهية في تقديم الخدمة.
- و كل هذا يعد بمثابة صورة ذهنية فاعلة تشدّ الهمم إضافة إلى أنها تعزز سبيل الولاء الدائم للزبائن في إقتناء الخدمة و تكرار حصولها باستمرار.⁴

¹ يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007م، ص171.

² محمود جاسم الصميدعي، مداخل التسويق المتقدم، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص221.

³ لمياء محمد أحمد، سعيد إسماعيل علي، نظم الجودة ومتطلبات تسويق الخدمات التعليمية، الطبعة الأولى، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، مصر، 2009، ص87.

⁴ خضير كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر و التوزيع، عمان 2002 م، ص 217-218.

2- خلق رغبة لدى الزبائن و تحديد حاجاتهم :

- و من المتطلبات الأساسية التي يتم اعتمادها بهذا الشأن ما يلي :
- العرض السليم و المنطقي و المرتب لمزايا السلعة أو الخدمة؛
- التركيز على نواحي القصور في السلع و الخدمات التي يعتمد عليها الزبون؛
- اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع و اللمس و الشم الخ....

➤ ترك الفرصة للزبون بشكل كامل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها و أن يكون مجهز الخدمة مستعدا للرد عليها على تلك الاستفسارات بموضوعية و دقة دون مبالغة أو تهويل؛ التركيز على الجوانب الإنسانية بالتعامل كالترحيب، الابتسام و الشعور بالأهمية، توفير متطلبات الحاجات الحالية و المستقبلية للزبائن.

3-خلق إقناع الزبون ومعالجة الاعتراضات لديه

- ويمكن توضيح ذلك كما يلي¹ :
- أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع الزبائن وهي (أن الزبون دائما على حق)، وفي هذا المجال يمكن الاعتماد على مجموعة من المبادئ كما يلي :
- الاعتماد على مبدأ نعم هذا صحيح و لكن، حيث يظهر البائع للزبون إتفاقه مع وجهة نظره في جزء منها ثم يعمل على تنفيذها بذكاء
- الإقلال قدر الإمكان من الاعتماد على النفي المباشر مع إمكانية الاعتماد عليه في الحالات التي لا يكون منها مفر من اللجوء إليه

➤ طريقة التعويض:

وهي تقوم على المثل الشائع أن الغالي ثمنه فيه، فإذا قام الزبون بالإعترض على ثمن السلعة، يمكن التسليم معه بارتفاع السعر، لكن عند أخذ اعتبارات الجودة، فإن ذلك يجعلها تظهر بأنها الأوفر من الناحية الاقتصادية؛

➤ طريقة العكس :

تقوم على قلب الإعتراض إلى ميزة، مثال ذلك الإعتراض على بعض أنواع السيارات بأنها صغيرة، و هنا يمكن الرد بأن ذلك من أهم مميزاتها حيث أنها تحتاج إلى مساحة أقل بالنسبة لأماكن الانتظار و الوقوف فضلا على أنه يمكن المرور بسهولة نسبية في أماكن إختناك المرور

➤ طريقة الاستجواب :

- تقوم على لجوء مقدم الخدمة البيعية و التسويقية إلى توجيه بعض الأسئلة للزبون يكون في الإجابة عليها إلقاء لاعتراض الزبون.
- يجب على مقدم الخدمة أن يكون مسمعا جيدا للزبون وأن يظهر الإهتمام واليقظة بحديث الزبون ويمكن أن يدون بعض الآراء والملاحظات بالنسبة للزبون
- يجب على مقدم الخدمة ألا يأخذ إعتراضات الزبون بالقضية المسلم بها.

¹ خضير كاظم حمود، مرجع سابق، ص 223.

من الأمور الهامة عند الرد على الاعتراضات أن لا يشعر مقدم الخدمة الزبون بأنه قد هزم في المنافسة، حيث إن هذا الشعور قد يؤدي إلى نتائج عكسية وقد يعمل على فشل المهمة البيعية بعد أن كادت أن تنتهي بنجاح.¹

4- التأكيد من إستمرارية الزبائن بالتعامل مع المؤسسة :

ويمكن ذلك ب:

- الإهتمام بشكاوي الزبائن و ملاحظاتهم : و يتطلب هذا الأمر من مجهزي الخدمات أن يكونوا على درجة عالية من الصبر في إستيعاب شكاوي المستهلكين و إتخاذهم الإجراءات الكفيلة لمعالجة المواقف من خلال :
- الإعتذار عن الخسارة لهم و إشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة من قبلهم؛
- تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك؛
- إستبدال الإجراءات التالفة أو غير الصالحة للإستخدام بالسلعة
- إستبدال السلعة بأكملها بسلعة أخرى ثم في نهاية المقام يقدم الشكر لهم وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة.
- توفير الخدمات ما بعد.

البيع :

يجب على مجهزي الخدمة أن يتابعوا بإستمرار تقديم الخدمات ما بعد البيع مثل : خدمات التركيب، خدمات الصيانة، خدمات تدريب القائمين على التشغيل، توفير قطع الغيار للأجزاء التي يتم تلفها أثناء الإستعمال....الخ.²

المطلب الثاني: علاقة الرقمنة بالمرافق العمومية

أولاً: علاقة الرقمنة في الإدارة التقليدية

نشأت علاقة تنظيمية وظيفية تهدف إلى تعزيز وإبراز مزايا وتأثير الرقمنة في المرافق العامة ففي الإدارة التقليدية، كان التعامل يتم بين أشخاص أو إدارات بشكل مباشر وواضح، حيث كان يتطلب حضور طالب الخدمة بشكل شخصي واستخدام الوثائق الورقية كإثباتات وشهادات. كما كان من الضروري استخراج نسخ مطابقة للأصل من الوثائق والمصادقة عليها، مما كان يترتب عليه تكاليف إضافية.³

ثانياً: علاقة الرقمنة في الإدارة الإلكترونية

إنه في ظل الرهانات الجديدة الساعية إلى تطوير الإدارة العامة وتحسين المرفق العام وضعت الجزائر جملة من الإصلاحات تتمثل في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية التي أصبحت حتمية ضرورية في العمل الإداري⁴

أصبح التعامل بين الإدارة والرقمنة يعتمد بشكل أساسي على ما أنتجته العقول الحديثة، وهو الذكاء الاصطناعي حيث أصبحت معظم المعاملات في المرافق العامة تعتمد على الآلات الإلكترونية، مما يجعل الإدارة الإلكترونية مرتبطة بشكل متزايد باستخدام

¹ خضير كاضم حمود مرجع سابق، ص 118 ، 222.

² خضير كاضم حمود مرجع سابق، 222- 223 .

³ حروفش مداني، التحول الرقمي حتمية ما بعد البيروقراطية أم خيار استراتيجي في عصر الرقمنة، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 37، العدد 02، جامعة الجزائر 1، 2023، ص501.

⁴ ليلي بن حليلة، سليم عشور، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر، مؤتمر العلمي - النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع-تحديات -آفاق- كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، 2019، ص 03.

التكنولوجيا الحديثة للمعلومات لتسهيل العمل الإداري أو تقديم الخدمات العامة هذا التحول يهدف إلى القضاء على المشكلات الإدارية التقليدية الناتجة عن استخدام الأوراق في المعاملات، وما يترتب على ذلك من بيروقراطية وإهمال وسوء معاملة للمواطنين كما ساهمت هذه الظاهرة في ظهور المحسوبية والواسطة، مما أثر سلباً على مبدأ تكافؤ الفرص، بالإضافة إلى استغلال وسائل الدولة لتحقيق مكاسب غير مشروعة، وتعطيل مصالح الإدارات المختلفة المسؤولة عن تنفيذ المشاريع، فضلاً عن تعقيد الإجراءات الإدارية.¹

إن المرافق العامة يمكنها من خلال الإدارة الإلكترونية تلبية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة التعب بين مختلف الإدارات، وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات ولا شك أن الأخذ بفكرة الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الإدارية على شبكة الانترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والمواطنين، لكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته والاستجابة لتطلعاته كما سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث تستبدل بالمستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني حتى الموظف نفسه سيتحول إلى موظف عام إلكتروني، وهو ما قاله أحد العلماء الأمريكيين بأنها: «على المدى الطويل سوف تصبح دون ورق بالطريقة نفسها التي أصبحنا بها دون خيول» أي أن مكاتب الموظفين سوف تتحول إلى مكاتب لا ورق، وأيضاً مكاتب بلا حدود، حيث يمكن للموظف ومن أي مكان خارج العمل أن ينهي المهام الوظيفية المكلف بها.²

و تشير قدرة الأجهزة الإدارية المرفقة إلى قدرتها على تقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام بسرعة وبتكلفة منخفضة من خلال شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية وأمان المعلومات في أي وقت ومن أي مكان.³

المطلب الثالث: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة

الإدارة التقليدية يظهر من خلال دراسة الفكر الإداري أن هناك فرضيتين رئيسيتين تتعلقان بالإدارة الأولى هي أن الإدارة نشاط هادف قام به الإنسان منذ العصور القديمة، والثانية هي أن الإدارة مرتبطة بالجماعة، حيث يعتمد نجاح أي نشاط جماعي، سواء كان اقتصادياً أو سياسياً أو اجتماعياً، بشكل كبير على كفاءة الإدارة كلما كانت الإدارة أكثر كفاءة، زادت فرص نجاح النشاط تعرف الإدارة التقليدية بأنها علم وفن يهدفان إلى تحقيق الأهداف بأفضل الطرق وأقل التكاليف، مع الالتزام بالجدول الزمني المحدد واستغلال الإمكانيات المتاحة بشكل مثالي في هذا السياق، تبرز سيطرة مجموعة من العاملين في المنظمة على أعمال الآخرين لتحقيق الأهداف المنشودة ومع ذلك، لا يوجد تعريف دقيق للإدارة التقليدية، رغم المحاولات العديدة من قبل الفقهاء والمشرعين معظم هذه

¹ حرفوش مداني، مرجع سابق، ص 501.

² ليلي بن حليلة، سليم عشور، مرجع سابق، ص 08.

³ محمود صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية، مجلة الإداري، (مسقط)، العدد 91، ديسمبر 2002م، ص 21.

المحاولات ركزت على إبراز أهم ميزات الإدارة التقليدية، مثل الاعتماد على الوسائل التقليدية في التواصل بين الأطراف المختلفة، والتي تتميز بالعلاقات المباشرة والبطيئة نسبياً، بالإضافة إلى الاعتماد على الوثائق الإدارية كما أن تنفيذ جميع مكونات العملية الإدارية قد يكون صعباً، حيث تعمل هذه العمليات وفق نظام خمسة أيام في الأسبوع.¹ و الإدارة الحديثة مجموعة المبادئ التي تسهم في تحديد الإطار العام التي تسير عليه الأنظمة في سبيل تحقيق أهدافها، فروعها الإدارة بالشفافية، إدارة الجودة الشاملة، الإدارة بالأهداف الإدارة بالأداء، الإدارة الإلكترونية، الإدارة الاستراتيجية، إدارة الوقت، إدارة المعرفة، الإدارة بالمشاركة، إدارة الأزمات إدارة التغيير... إلخ "ثلاث فروع من الإدارات الحديثة وهي إدارة الأزمات، الإدارة بالشفافية، و الإدارة الإلكترونية"² و تتباين الإدارة التقليدية عن الإدارة الحديثة من حيث التطبيق والمعنى، كما يلي:³

1. الهيكل التنظيمي

تستند الإدارة التقليدية إلى هيكل هرمي يتميز بتسلسل قيادي واضح وأدوار ومسؤوليات محددة بدقة. على النقيض من ذلك، تركز الإدارة الحديثة على التكوينات التنظيمية المرنة والديناميكية التي تستطيع التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق.

2. اتخاذ القرارات

تتميز الإدارة التقليدية باتخاذ القرارات من أعلى إلى أسفل، حيث يقوم المديرون باتخاذ القرارات وتوجيه الموظفين لتنفيذ المهام، في حين أن الإدارة الحديثة تركز على اللامركزية في اتخاذ القرارات، مع منح الموظفين قدراً أكبر من الاستقلالية لاتخاذ القرارات التي تؤثر في عملهم.

3. طرق التواصل والاتصال

تركز الإدارة التقليدية على استخدام قنوات و بروتوكولات الاتصال الرسمية، حيث يتواصل المديرون مع الموظفين عبر التسلسل الهرمي المعتمد. في المقابل، تبرز الإدارة الحديثة أهمية التواصل المفتوح والتعاوني، حيث تشجع الموظفين على تبادل الأفكار والملاحظات مع زملائهم ومديرهم.

4. تمكين الموظفين

تتميز الإدارة التقليدية بقلّة تمكين الموظفين واستقلاليّتهم، حيث تُعطى لهم تعليمات وقواعد محددة على النقيض من ذلك، تركز الإدارة الحديثة على تمكين الموظفين ومنحهم استقلالية أكبر، مما يوفر لهم مستوى أعلى من المسؤولية والمرونة في اتخاذ القرارات التي تؤثر على أعمالهم.

5. الابتكار والإبداع

¹ حميد خبال، الإدارة المتكاملة-التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والذكاء - الأسباب والدوافع- المجلة الجزائرية الأمن الإنساني، المجلد6، العدد 2، مخبر السياحة والإقليم، جامعة غرداية، جويلية 2021م، ص234، 233.

² نورة بنت إبراهيم سلامة، الإدارة الحديثة، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد العشرون، جامعة تبوك، 2019م، ص63.

³ فاطمة باخشوين، الفروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة، مقال منشور يوم 26 مايو 2024م، على الموقع <https://www.sayidaty.net>، اطلع عليه يوم 2024/12/30 على الساعة 20:08 مساءً.

تُبرز الإدارة التقليدية أهمية الكفاءة والرقابة، مع اهتمام محدود بالابتكار أو الإبداع. في المقابل، تركز الإدارة الحديثة على تعزيز الابتكار والإبداع، وتشجع الموظفين على تقديم أفكار جديدة يمكنك أيضاً الاطلاع على طرق تمكين الموظفين للمساهمة بأفكار مبتكرة.

6. التأثير في أداء الأعمال

يتباين تأثير أساليب الإدارة التقليدية والحديثة على أداء الأعمال وفقاً للصناعة والهيكل التنظيمي. أسهمت الأساليب الحديثة في تعزيز رضا الموظفين وتحسين الأداء وزيادة الابتكار، حيث تساعد في إنشاء منظمات أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع التغيرات في سوق العمل ومع ذلك، تظل الأساليب التقليدية فعالة في بعض الصناعات أو الظروف الخاصة فعلى سبيل المثال، في المجالات التي تتطلب تنظيمًا صارمًا مثل التمويل والرعاية الصحية، قد يكون من الضروري اعتماد هيكل تنظيمي أكثر صرامة والتركيز على القواعد والإجراءات لضمان الامتثال وتحقيق النتائج المرجوة.¹

¹ فاطمة باخشوين، الفروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة، مقال منشور يوم 26 مايو 2024م، على الموقع <https://www.sayidaty.net>، اطلع عليه يوم 2024/12/30 على الساعة 20:08 مساءً.

الفصل الثاني

الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

المبحث الأول: مراحل وآثار التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها

ارتبط ظهور الإدارة الإلكترونية في الجزائر بإدخال الإنترنت عام 1995، حيث تم إطلاق أول برنامج لتكنولوجيا المعلومات في الإدارات العمومية، بالإضافة إلى إنشاء بوابة إلكترونية لوزارة الاتصال وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة. وقد تعزز هذا الظهور من خلال صياغة استراتيجية الجزائري الإلكترونية في عام 2001، وصولاً إلى استراتيجية الجزائر الرقمية التي تمتد من 2009 إلى 2013، والتي تهدف إلى توسيع استخدام التكنولوجيا داخل الإدارات العمومية و يتضمن هذا المبحث على ثلاث مطالب المطلب الأول (مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية) و المطلب الثاني (آثار التحول إلى الإدارة الإلكترونية) والمطلب الثالث (معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية)

المطلب الأول: مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية، إنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية و لقد كانت جملة التغيرات و التطورات التي شهدها العالم على جميع الجوانب وبما فيها الجانب الإداري وخاصة الوجه التكنولوجي منه سببا كافيا لفرض التحول نحو الإدارة الإلكترونية¹ تمثل أهم مراحل التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في:

- إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير:

إذ ينبغي على المسؤولين بالمنظمة - والمقصود هنا لإدارة العليا رأس الهرم التنظيمي- الإقرار بضرورة التقدم والتغيير، وأن يكون لديهم الفناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- تدريب وتأهيل الموظفين:

الموظف كمورد بشري يعتبر العنصر الأساسي والفاعل ضمن عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب الموارد البشرية على مختلف الأنشطة والمهام الإلكترونية الحديثة والتي تعتمد على وسائل الإدارة الإلكترونية وأساليبها.

- توثيق وتطوير إجراءات العمل:

من المعروف أن لكل منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على الأوراق، وأن بعضها الآخر مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ أي تطوير، لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات الإلكترونية وتطوير القديم منها كي تتوافق والتغيرات الحديثة للإدارة الإلكترونية.³

¹ رمادلية عبد الله سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر رقمنة الإدارة الضريبية نموذجا، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع و آفاق- تحديثات -جامعة محمد بوضياف- المسيلة، يومي 26-27 نوفمبر 2018 م، ص06.

² سمير يوسف خوجة، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقات في الإدارة الجزائرية، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 07، العدد 02، جامعة مولود معمري - تيزي وزو، الجزائر، ديسمبر 2021 م، ص177.

³ سمير يوسف خوجة، مرجع سابق، ص178.

- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

يقصد بها البنية التحتية الجانب المحسوس من الإدارة الإلكترونية والمتمثل في تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيا:

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونيا بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها .

- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا:

البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشارا في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل استخدام الورق.

المطلب الثاني: آثار التحول إلى الإدارة الإلكترونية

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة التي نشهدها اليوم، أصبح من الضروري أن تستثمر كل دولة في تقنيات الاتصالات والمعلومات لتطوير المرافق العامة. لذا، تتجه الدول بشكل متسارع نحو نظام الإدارة الرقمية تُعتبر المرافق العامة مشروعات تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، حيث تحتفظ الحكومة بالسلطة العليا في إنشائها وإدارتها وإلغائها. وقد أصبحت المرافق العامة ذات أهمية كبيرة، لدرجة أن أحد أعمدة الفقه الفرنسي، ليون ديغي، اعتبر الدولة مجرد مجموعة من المرافق العامة، لا تتمتع بحقوق وامتيازات السلطة العامة إلا في إطار هذه المرافق وبسبب إنشائها وتشغيلها ونظراً لاعتماد الأفراد على المرافق العامة لتلبية احتياجاتهم الأساسية، مثل استخراج الوثائق الرسمية من البلدية أو الاشتراك في خدمات الإنترنت أو الحصول على الوثائق الضريبية بشكل منتظم، يتضح أن هذه المرافق تعمل وفق قواعد ومبادئ تنظم سيرها من بين هذه المبادئ¹:

- مبدأ استمرارية عمل المرفق العام.

- مبدأ المساواة أمام الجمهور.

- مبدأ إمكانية تعديل المرفق العام وفقاً لمتطلبات المصلحة العامة.

ومع ذلك، فإن إدارة المرافق العامة تتم بشكل تقليدي، مما يتطلب تحديثاً وتطويراً مستمرين.

المطلب الثالث: معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

على الرغم من الحاجة الملحة في المجتمعات التي تعم تطبيقات التقنية على دوائرها الإدارية إلى خوض هذه التجربة، إلا أن هذا المشروع الحضاري قد يعترضه عدد من المعوقات، وعلى مختلف الأصعدة: الإدارية، البشرية، المالية، الفنية، التشريعية، تنظيمية وأمنية تحد هذه المعوقات من فرص التطبيق، أو تعطل المشروع،² ويمكن استعراض هذه المعوقات كما يلي:

¹ طيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر - الإنجاز والتحدى -، دار القصة للنشر، الجزائر، 2008م، ص 186، 187.

² مكيد علي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية -دراسة حالة المركز الجامعي بتيهمسيلنت-، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 19، مجلد 2، جامعة زيان عاشور بالجلفة، ب.س، ص 227.

أ. المعوقات الإدارية والتنظيمية

ما زالت العديد من المؤسسات تتبع بعض الأساليب التقليدية كالأسلوب البيروقراطي و الاعتماد على الهياكل الهرمية التقليدية ، وهذه الأساليب لا تتناسب مع طبيعة عمل الإدارة الإلكترونية.¹

ب. المعوقات الفنية والتقنية :

تظهر تكنولوجيا المعلومات تقدما فنيا وتقنيا ملموسا في العديد من البلدان المتقدمة بالمقابل تعاني الدول النامية من صعوبة في استغلال إمكانيات التكنولوجيا بسبب وجود عوائق تقنية تعيق التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات تشمل هذه المعوقات : -نقص البنية التحتية المتكاملة على مستوى الدولة ، مما يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها .

-ضعف القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الدول النامية .

-صعوبات في إصلاح وصيانة وتحديث أجهزة الحاسوب والتقنيات المستخدمة بسبب التحديات التقنية.

-صعوبة في التعامل مع مشكلات اللغة، خاصة أن معظم الموارد والمعلومات المتاحة على الإنترنت مكتوبة باللغة الإنجليزية.²

ت. المعوقات القانونية او التشريعية :

تواجه عملية تبني الإدارة الإلكترونية تحديات قانونية وتشريعية تتطلب إعادة النظر في القوانين الحالية لتواكب تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تتمثل هذه التحديات في:

-عجز التشريعات والقوانين حيث يمكن أن تكون القواعد القانونية الحالية غير كافية أو غير مناسبة للتعامل مع الجوانب القانونية للعمليات الإلكترونية والوثائق الرقمية .

- غياب التوازن التشريعي ف من الضروري تطوير بيئة تشريعية تحقق التوازن بين تشجيع استخدام التكنولوجيا وضمان حماية البيانات الشخصية والأمان الإلكتروني

- تنظيم التوقيع الإلكتروني والتعامل الرقمي إذ ينبغي وضع تشريعات تمكن من الاعتماد على التوقيع الإلكتروني والتعامل الرقمي الآمن ، وتحديد الإجراءات والمعايير اللازمة لذلك .

- ضرورة تحفيز الدعم التشريعي فيجب توفير الإطار القانوني الذي يدعم التحول إلى الإدارة الإلكترونية ، ويشجع على تبني التكنولوجيا الحديثة وتطوير القدرات التقنية للجهات المختلفة .

ث. المعوقات البشرية :

¹ لبخور صبرين،كبيرى فتية، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ما بين المتطلبات و معوقات التطبيق،أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع،المدرسة العليا لإدارة الأعمال -تلمسان-،ب،س،ص 1.

² لبخور صبرين،كبيرى فتية،مرجع سابق،ص14.

الفصل الثاني الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

تواجه المؤسسات الجزائرية عدة تحديات بشأن القوى العاملة في التأقلم مع البيئة الإلكترونية ، حيث أصبح هناك نقص في عدد الأفراد المؤهلين للتعامل مع هذه البيئة ومن ثم يتطلب تكاتف الجهود لتسليط الضوء على أهمية التحول الرقمي والتعامل مع نقص المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات .

ج. المعوقات الأمنية :

يتطلب الأمر تعزيز الأنظمة والإجراءات اللازمة لحماية المعلومات من التسلل ، وذلك نظرا للحاجة الماسة للحفاظ على خصوصية الأفراد. هذه الحاجة تفرض تبني أنظمة أمنية قوية لمنع التسلل ، وتتطلب من الأفراد تعلم كيفية التعامل مع تلك الأنظمة الأمنية من أبرز التهديدات في هذا السياق نجد :

- عدم توفر برمجيات تحكم الرقابة على الاختراقات
- كثرة لصوص الحاسوب الذين يدخلون إلى أنظمة الحواسيب وقواعد لما معلومات و يسرقوا أو يعبثون بها¹.

المبحث الثاني : مجالات تطبيقات الرقمنة

إن حاجة القطاع العام للتقنية لا تقل عن حاجة القطاع الخاص لها يواجه القطاع العام العديد من المشكلات الإدارية التي تدفعه للبحث عن حلول فعالة ومن بين الحلول المناسبة، يأتي تغيير نمط الإدارة من الأسلوب التقليدي البيروقراطي إلى أسلوب إلكتروني مرن، مما يساعد في التغلب على أزمات الإدارة الحكومية التقليدية ويمكن تلخيص أهمية الإدارة الإلكترونية لمؤسسات القطاع العام في النقاط التالية:²

- الحاجة إلى تبسيط إجراءات و خدمات الإدارات الحكومية، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.

- حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها و بين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمط جديدا، فيها من الحياد والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية.

- حرص الجهات الحكومية على تنمية كواردها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، و لن يتم ذلك إلا بتوفير البنية الأساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات، ودعم كل ما

¹ لبخور صبرين، كبير فتيحة، مرجع سابق، ص 14.

² براهمي سميحة، المؤتمر الدولي بعنوان "النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني" (الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و الآفاق)، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، ب.س، ص 07.

الفصل الثاني الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

يدفع في خط الاستثمار في التقنية، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشأ فيها تلك الكوادر.¹

- حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم ومد يد العون إليه، وليس أقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصناعات الدولية، بما يتاح لها في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حالة التصدير و معرفة أهم وأجود منتجاتهم في حالة الاستيراد، لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خياراً لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطن قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طرق العزلة المحلية والإقليمية، والاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى السوق العالمية، حتى لا تتحول إلى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين ويروج فيها لمنتجاتهم المادية وإفرازاتهم الفكرية، دون أن تكون لها القدرة على الرفض أو الاختيار بسبب العزلة وافتقادها القدرة على التمييز في المفاضلة.

- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشد استخدام الأوراق في المعاملات مما يوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية إضافة إلى دعم الثقة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من هذه المعوقات في اتخاذ القرار.²

يتضمن هذا المبحث على مطلبين الأول (الرقمنة في قطاع العدالة والصحة)

و المطلب الثاني (الرقمنة في قطاع الضمان الاجتماعي الحالة المدنية)

المطلب الأول : الرقمنة في قطاع العدالة والصحة

بعد الاستقلال، استمرت الجزائر في إتباع النظام القضائي الفرنسي، باستثناء ما يتعارض مع القيم الوطنية كان بإمكان الدولة الجزائرية أن تطور نظاماً قضائياً وطنياً جديداً في عام 1962، وحتى السنوات التي تلت ذلك، لكن هذا الأمر كان يتطلب مراعاة المصلحة العامة تم تأسيس النظام القضائي الجزائري بشكل تدريجي، حيث حظيت عملية الإصلاح بأهمية كبيرة، خاصة مع إنشاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة في 20 أكتوبر 1999، التي بدأت مهامها لمدة سبعة أشهر، وأسفرت في النهاية عن تقرير يتضمن العديد من محاور الإصلاح. وقد حظي محور عصرنة ورقمنة قطاع العدالة باهتمام خاص³، بالإضافة إلى قطاع الصحة، حيث تسعى معظم الدول دائماً لتحقيق الاستقرار والاستمرارية تعتبر صحة الأفراد من الأهداف السامية التي تسعى الحكومات لتحقيقها، لذا نجد أن العديد من الدول قد استثمرت مواردها المادية والبشرية في مجال الرعاية الصحية يشهد العالم اليوم تغييرات عديدة في مختلف المجالات، مما

¹ براهيمى سميحة، مرجع سابق، ص 08.

² براهيمى سميحة، مرجع سابق، ص 08.

³ مزيتي فاتح، مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين، مجلة ببلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، جامعة عباس لغرور - خنشلة، 2019م، ص 18.

الفصل الثاني الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

أجبر معظم الأنظمة على الدخول في عالم الرقمنة لمواكبة الثورة العلمية والتكنولوجية، وخاصة في القطاعات الحيوية مثل الصحة، مما جعل من الضروري تبني نظام جديد¹.

أولاً: الرقمنة في قطاع العدالة

لا بد لنا في البداية أن نتعرف على الأرضية التي مهدت لمشروع عصرنة ورقمنة قطاع العدالة ألا وهي إنشاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة ولقد تأسست هذه الأخيرة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 99/ 234 المؤرخ في 19 أكتوبر 1999 والمتضمن إحداث اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة ، ومقرها الجزائر العاصمة وتحت السلطة المباشرة لرئيس الجمهورية ، والذي عين أعضائها بموجب المرسوم الرئاسي 99-3235 ، وتتكفل هذه اللجنة على الخصوص بما يأتي²:

- تحليل وتقوم سير المرفق العام لقطاع العدالة من مختلف جوانبه.
- تحدد شبكات التداخل الممكنة مع المحيط المؤسسي والاجتماعي، وتقوم بالرقابة الحسابية وتقتراح نتيجة لذلك كل التدابير الملائمة اللازمة.

-تقتراح جميع التدابير والتوصيات المفيدة لجعل العدالة أقرب إلى المواطنين ، وجعل الأدوات القانونية ووسائل العمل أنجع، وجعل شروط سير الجهات القضائية ومؤسسات السجون وكيفية أخف وطأة وتطبيقا لتوصيات هاته اللجنة صدر المرسوم التنفيذي رقم 411/02 المؤرخ في 26 نوفمبر 2002 ، والمتضمن إنشاء لجنة تنشيط إصلاح العدالة ومتابعته، حيث نص على إنشاء لجنة تحت سلطة وزير العدل حافظ الأختام والتي حضرت التدابير المكونة لإصلاح العدالة ومتابعتها وتقييم الأعمال المنجزة وفي هذا الإطار كلفت اللجنة بما يأتي³:

-تجنيد الخبرة الضرورية لإعداد الدراسات ووضع التدابير التنفيذية للإصلاح
- تنظيم كل لقاء أو منتدى أو ندوة أو ملتقى ترتبط بموضوعها
- القيام بكل الدراسات وإجراء كل العمليات التدقيقية أو التقييمية الضرورية لأداء مهمتها

-القيام بصفة عامة بكل عمل ضروري لوضع تصورات وإعداد التدابير التنفيذية لإصلاح العدالة.

من بين النتائج التي تم تحقيقها في إطار تحديث قطاع العدالة، حقق هذا القطاع تقدماً ملحوظاً نحو التحول الرقمي وقد تجلّى ذلك في العديد من المشاريع التي تهدف إلى تحقيق عدالة عصرية تتماشى مع المعايير الدولية وقد أسهمت هذه الجهود في إنشاء وتطوير قنوات اتصال داخلية خاصة بقطاع العدالة، تربط الإدارة المركزية بجميع الجهات القضائية والمؤسسات العقابية، بالإضافة إلى الهيئات الخاضعة للوصاية. كل ذلك يشكل بنية تحتية وقاعدة مادية ضرورية لاستغلال الأنظمة المعلوماتية المتطورة التي تم تطويرها بواسطة كفاءات القطاع، مما أدى إلى تحقيق النتائج التالية⁴:

1. تطوير أساليب الإدارة القضائية

¹ عمار زيدان، حسن بن كادي، التجربة الجزائرية في رقمنة القطاع الصحي، المجلة الدولية للبحوث القانونية و السياسية، المجلد 07، العدد 01، جامعة ورقلة الجزائر، ماي 2023م، ص151.

² مزيتي فاتح، مزيتي فاتح ، مرجع سابق، ص 19.

³ مزيتي فاتح، مزيتي فاتح ، مرجع سابق، ص 19.

⁴ مرزوق عبد القادر، مجهودات رقمنة قطاع العدالة بين مقتضيات العصرنة و تحديات الواقع، مجلة القانون، المجلد 12 ، العدد 02، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2023م، ص53.

الفصل الثاني الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

تتم عملية تطوير أساليب الإدارة القضائية من خلال ما يلي :

- اعتماد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية وسجلات الحالة المدنية.
- إرسال الوثائق وتبادل المعلومات باستخدام البريد الإلكتروني الداخلي للقطاع.
- آلية إرسال تقارير الخبرة ممضاة إلكترونيا وتبادل الوثائق بصفة إلكترونية بين الجهات القضائية والمصالح العلمية للضبطية القضائية .
- آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني .
- تجسيد عدالة رقمية ومن أهم تلك العمليات في هذا السياق والتي أصبحت متاحة اليوم نذكر ما يلي :¹

- اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي
- تمكين المواطن من استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية ممضاتين إلكترونيا من خلال الانترنت تمكين الجالية الجزائرية بالخارج من الحصول على شهادة الجنسية والقسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية ممضاتين إلكترونيا عبر الممثلات الدبلوماسية والقنصلية بالخارج.
- إمكانية سحب النسخة العادية من الأحكام والقرارات القضائية موقعة إلكترونيا عبر الانترنت بالنسبة للمحامين مع إمكانية ذلك أيضا انطلاقا من المجالس القضائية دون التنقل إلى الجهة القضائية المصدرة لها.
- توفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية.
- إنشاء أرضية النيابة الإلكترونية (e-nyaba) لتمكين الأشخاص من تقديم الشكاوي والعرائض أمام النيابة عن بعد.
- مواصلة رقمنة الملف القضائي في جميع مراحله مع إمكانية تتبع مآل القضايا والاطلاع على منطوق الحكم .

2. اعتماد منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي²

- استحداث نظام معلوماتي موحد ومؤمن خاص بالقطاع
- اعتماد تقنية المحادثة المرئية عن بعد في تنظيم المحاكمات على الصعيدين الوطني والدولي، مما سرع من وتيرة الإجراءات والفصل في القضايا.
- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد لتنظيم جلسات العمل والمحاضرات والدورات التكوينية.
- اعتماد خدمتي الشباك الإلكتروني والسوار الإلكتروني ونظام المحاكمات عن بعد يديرها قاض تساعده خلية تقنية."

¹ مرزوق عبد القادر، مرجع سابق، ص 54.

² مرجع سابق، ص 55.



السوار الإلكتروني¹

3. تدعيم الحقوق والحريات الفردية²

- استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية وفقا لأحكام القانون 03-16 المتعلق بالبصمة الوراثية واستعمالها في الإجراءات القضائية لضمان الحماية القانونية للمعطيات الوراثية المحفوظة على مستواها.
- استحداث نظام معلوماتي بيومتري يقوم على خصائص البصمة البيومترية وقاعدة بيانات وطنية للمساهمة في مرونة وسرعة الإجراءات القضائية وتسهيل تسيير المؤسسات العقابية .
- استحداث نظام إلى يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال.

ثانيا :الرقمنة في قطاع الصحة

تعرف الصحة الرقمية و تشير "منظمة الصحة العالمية" إلى عدة مفاهيم تتعلق بالصحة الرقمية، وأبرزها أن مصطلح "الصحة الرقمية" يُستخدم عادة كعبارة شاملة تشمل الصحة الإلكترونية والمجالات المتطورة مثل استخدام علوم الحوسبة المتقدمة في مجالات البيانات الضخمة، الجينوميّات، والذكاء الاصطناعي لقد أصبحت التقنيات الرقمية مصدرًا بالغ الأهمية لتقديم الخدمات الصحية ودعم جميع المجالات المتعلقة بالصحة العامة على أوسع نطاق ممكن كما أن الصحة الإلكترونية تعني الاستخدام الفعال والأمن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم الصحة والمجالات المرتبطة بها، بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية، الترصد الصحي، الكتابات الصحية، التثقيف، والمعرفة، والبحوث في المجال الصحي.³

تسعى الجزائر إلى تحقيق التحول الرقمي في القطاع الصحي وإدماجه ضمن نظامها الصحي، بهدف تقليل تنقل المرضى للحصول على المواعيد وتسهيل الإجراءات الإدارية في مكاتب الدخول، بالإضافة إلى تحسين إدارة المستشفيات، خاصة فيما يتعلق

القانون رقم 03/16، المتعلق بعصرنة الإدارة العمومية، مرجع سابق.

² مرزوق عبد القادر، مرجع سابق، ص 54.

³ عمار زيدان، حسن بن كادي، مرجع سابق، ص 160.

الفصل الثاني الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

بتمويل الميزانيات يأتي ذلك في ظل الحاجة الملحة لإعادة النظر في إصلاح المستشفيات ومع ذلك، يعبر خبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن عدم رضاهم عن السياسة المتبعة من قبل وزارة البريد والمواصلات، وكذلك عن وتيرة التقدم مقارنة بالدول المتقدمة ودول الجوار التي حققت خطوات متقدمة في هذا المجال. ويؤكد هؤلاء الخبراء على أهمية إشراك المتخصصين في رقمنة الإدارات لضمان إدارة هذا الملف بشفافية ومهنية. وفقاً لموقع شركة "App Annie" المتخصصة في جمع وتحليل بيانات السوق المتعلقة بالتطبيقات، تحتوي السوق الجزائرية على 21000 تطبيق صحي، معظمها تطبيقات أجنبية وتطبيقات تتعلق بالطب التقليدي والديني. بالإضافة إلى التحديات التي يواجهها القطاع الصحي، قد تكون رقمنة هذا القطاع، وخاصة المستشفيات، حلاً لبعض المشكلات اليومية، مثل تتبع ملفات المرضى إلكترونياً وتنظيم المواعيد مع الأطباء.¹

و من واقع رقمنة القطاع الصحي الجزائري مايلي :

1. المنصة الإلكترونية للاستشارة الطبية عند بعد (أ. طبيب):

أطلقت شركة جزائرية محلية متخصصة في الحلول الذكية في مجال الصحة منصة إلكترونية تقدم خدمات استشارة طبية مجانية خلال فترة الحجر المنزلي تهدف هذه المنصة إلى مساعدة المرضى الجزائريين في استئناف مواعيدهم الطبية في ظل الإجراءات المتبعة للحد من انتشار فيروس كورونا تتعاون المنصة مع أطباء متطوعين من مختلف التخصصات ومن جميع الولايات، وتسعى إلى تخفيف الضغط على المستشفيات وتجنب تنقل المرضى واكتظاظهم، من خلال استخدام الحواسيب أو الهواتف الذكية.²

2. المنصة الرقمية للمواعيد الطبية صحة تك

هي شبكة رقمية بين الأجزاء الرئيسية الثلاثة في القطاع الصحي ، المرضى المستشفيات والصيديات تم إنشائها من طرف المؤسسة الجزائرية للابتكار والتطوير (AFIND) المتخصصة في تكنولوجيا الابتكار و تطوير الحلول للقطاع الصحي الرعاية الصحية الرقمية في إقليم شمال إفريقيا، هدفها الحصول على موعد لدى الأطباء أو البحث عن صيدلية و موقعها، حيث تم ربط أجنده الطبيب بقاعدة بيانات هذه الأرضية ، و يمكن للمريض أن يبحث على الطبيب الأخصائي بتحديد ولاية الإقامة على الاستمارة التي تظهر على الصفحة الرئيسية و حجز مواعيد محددة³

3. المنصة الرقمية دوكتا تربط المرضى بالأطباء

¹ بن جمعة محمد، سنوسي زوليفة، الرقمنة لإصلاح المستشفيات العمومية الجزائرية – فرص و تحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 14 ، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجبلالي بونعامة، 2023م، ص608.

² بن جمعة محمد، سنوسي زوليفة، مرجع سابق، ص609.

³ سنوسي زوليفة، مرجع سابق، ص609.

هي أرضية رقمية موجهة للأطباء المواطنين من أجل رعاية صحية ذكية أكثر سهولة وتهدف إلى تنظيم المواعيد الطبية و إدارة المعلومات و الملفات الطبية الخاصة بالمرضى على منصة واحدة و تسهيل علاقة التواصل بين الطبيب والمريض بشكل خاص. تأتي هذه المنصة الرقمية لمساعدة المريض على إيجاد أطباء أكفاء في وقت قصير والإطلاع على مواعيد عملهم و تتبع المواعيد الطبية عن طريق ميزة الإشعارات والتنبيهات ويكون على دراية بكل المعلومات الصحية الخاصة به .

4. المنصة الإلكترونية لتتبع تطور فيروس كورونا

تُعد هذه البوابة الإلكترونية الرقمية التابعة لوزارة الصحة أداة لرصد تطورات فيروس كورونا في الجزائر. حيث تتيح متابعة انتشار الفيروس من خلال تسجيل حالات الإصابة والشفاء والوفيات اليومية في جميع ولايات البلاد عبر خريطة وبائية. كما تقدم هذه المنصة معلومات حديثة للمواطنين، بالإضافة إلى نصائح وإرشادات حول الفيروس وسبل الوقاية.¹

ومن مزايا تطبيق الرقمنة في قطاع الصحة:²

سهولة الوصول حيث يتم من خلالها توفير الوصول للخدمات الصحية من طرف المواطن في أي وقت ومن أي مكان وخصوصا للمرضى من المناطق المعزولة والارياف، وتجنب مشقة السفر إلى المستشفيات البعيدة.

- تخفيض التكاليف الصحية وهنا تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال عملية الطب عن بعد والرعاية عن بعد في تقليل التكاليف الصحية.

- جودة الخدمة الصحية ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات حديثة وأجهزة عصرية يمكنها من تحسين جودة الخدمة الصحية من خلال البوابة الرقمية.

- تعزيز البيئة غير الورقية.

- عدم وجود مخاطر من المستندات المزورة.

- بيانات مؤمنة.

- سهولة الوصول إلى البيانات واستعادتها ونقلها.

المطلب الثاني : الرقمنة في النظام المصرفي الجزائري و الإدارة المحلية

أولاً: النظام المصرفي الجزائري

من خلال استعمال شبكة الاتصالات الإلكترونية، حيث بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شيكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسيرها جعل بعضها تتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب إعتقاد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل

¹ خلود كلاش، و سميحة بوحفص، بروز معالم الصحة الإلكترونية كآلية لمجابهة فيروس كورونا في الجزائر، المجلد 17، العدد 01، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة عباس لغرور- خنشلة- الجزائر 2022م، ص 336-360

² عمار زيدان، حسن بن كادي، مرجع سابق، ص 161، 160.

الفصل الثاني الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

والعامل أ زيادة الطلب ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل: ¹

-بطاقة السحب من الصرافات الآلية (DAB) لمؤسسة البريد.
-البطاقة المصرفية للسحب والرفع للمصارف التالية : القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، - بنك البركة الجزائري.

ثانيا: رقمنة قطاع الإدارة المحلية.

تعتبر اللامركزية الإدارية أسلوبا من أساليب التنظيم الإداري، تتخذ شكلين اللامركزية المرفقية واللامركزية الإقليمية، يدخل في إطار هذه الأخيرة ما يعرف بالإدارة المحلية، تشمل في الجزائر الجماعات المحلية التي تشكل وحدة داخل النظام الإداري في الدولة، تتكامل مع بقية وحداته لأجل إشباع الحاجات العامة للمواطنين وتخفيف العبء على السلطة المركزية باعتبار هذه الجماعات الأقرب للشأن المحلي والأسرع في إدارته، عرفها الدستور الجزائري في المادة 17 منه بقوله "الجماعات المحلية في الدولة هي البلدية والولاية البلدية هي الجماعة القاعدية". فاستنادا للدستور الجزائري تشمل الإدارة المحلية الولاية والبلدية الأولى ينظمها القانون 07/12² والثانية ينظمها القانون 10/11،³ المعدل والمتمم بالأمر 21/13،⁴ الذين منحاهما الشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ورغم المكانة الهامة التي تحتلها هذه الهيئات في تحقيق التنمية المحلية ورفع جودة الخدمات العامة، إلا أن ظاهرة الفساد الإداري الذي تعاني منه ساهم في انتشار البيروقراطية وبطء الإجراءات والتأخير في إنجاز المعاملات الإدارية وعرقلة مسار التنمية المحلية. انطلاقا من هذا حرصت السلطة في الدولة على عصرنة وتطوير الإدارة المحلية عن طريق عملية الرقمنة التي تتميز بالسرعة والدقة والكفاءة في إنجاز الأعمال الإدارية وقدرتها على تجاوز مشكلات الإدارة التقليدية والتخلص منها، وبناء الثقة بين الإدارة المحلية والمتعاملين معها من الأفراد، ومن المؤكد أن الوصول إلى أفضل أداء إداري وتحسين الخدمات في إنجاز الأعمال والحد من مظاهر الفساد الإداري كالوساطة والمحاباة والمحسوبية هو من أهم الغايات المتوخاة التي تعمل لأجلها الإدارة المحلية عبر تبنيها لأسلوب الرقمنة، وتجدر الإشارة في هذا المقام أن الرقمنة قد مست جهاز البلدية أكثر منه جهاز الولاية لاعتبارات عديدة أهمها قرب الجهاز الأول من المواطن وبالتالي زيادة احتكاك هذا الأخير به من الناحية الخدماتية⁴.

المطلب الثالث : الرقمنة في قطاع الضمان الاجتماعي و الحالة المدنية و رقمنة التعليم العالي

¹ وعافية رشيد الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة البليدة ، 2005م، ص164.

² القانون 07/12 الصادر في 21/02/2012 المتعلق بالولاية، ج. ر. ج. ج. رقم 12 الصادرة في 29/02/2012

³ القانون 10/11 الصادر في 22/06/2011 المتعلق بالبلدية، ج. ر. ج. ج. رقم 37 الصادرة في 07/03/2011

المعدل والمتمم بالأمر 13/21 الصادر في 31/08/2021 الجريدة الرسمية رقم 67 الصادرة في 31/08/2021

⁴ المير العيد، بن خليفة سميرة، رقمنة الإدارة المحلية -مقاربة جديدة لتبسيط الإجراءات-مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 8، عدد1، جامعة طاهري محمد بشار، 2023م، ص41.

يشهد العالم تطورًا كبيرًا في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، مما ساهم في ظهور ثورة رقمية هائلة وقد ساعدت هذه الثورة الحكومات على تقديم خدمات عالية الجودة وسريعة للمواطنين في المؤسسات العامة، خاصة في قطاعات حساسة مثل التأمينات الاجتماعية حيث تضع هذه الأخيرة مجموعة من التدابير والقوانين التي تعزز مبادئ التضامن والتآزر بين مختلف فئات المجتمع من خلال نظام الضمان الاجتماعي، الذي يتطلب الحفاظ عليه من خلال إدخال تقنيات وأنظمة حديثة ومتطورة، بالإضافة إلى تدريب الموارد البشرية لضمان تلبية تطلعات المؤسسة ورغبات المؤمنين اجتماعيًا.¹ تسعى الدولة إلى إدارة قطاعاتها بطريقة تضمن تقديم خدمات ذات مستوى وجودة للمواطنين ومع ذلك، أصبح الاعتماد على أسلوب الإدارة التقليدية غير مجدٍ، نظرًا لما يتسم به من بطء في تقديم الخدمات وزيادة الضغط على الموظفين ويعتبر نظام الحالة المدنية من أهم القطاعات بالنسبة للمواطنين، حيث يتعاملون معه بشكل يومي.²

أولاً: الرقمنة في قطاع الضمان الاجتماعي

تنص المادة 22 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على حق كل فرد في المجتمع في الحصول على الضمان الاجتماعي، ويتعين على الدولة التي يقيم فيها الفرد أن توفر له ما يحتاجه يجب على كل دولة تنظيم مواردها لضمان توفير الحقوق الاقتصادية والاجتماعية الأساسية التي تضمن كرامة الإنسان وتساعد في تطوير شخصيته كعضو فاعل في المجتمع يمكن تعريف الضمان الاجتماعي بأنه نظام قانوني يهدف إلى ضمان مستوى معيشة لائق للمواطنين يتماشى مع كرامتهم الإنسانية، من خلال حماية حقوقهم في العمل وتوفير دخل بديل يعرضهم عن فقدان الدخل بسبب البطالة أو المرض أو الإصابات أو العجز أو الشيخوخة أو الولادة أو الوفاة كما يساعد الضمان الاجتماعي الأفراد على تغطية الأعباء العائلية الناتجة عن الزواج والولادة، والنفقات الاستثنائية المرتبطة بالعجز أو المرض أو الوفاة، وذلك ضمن الحدود التي يحددها القانون ويُعرف التأمين الاجتماعي بأنه تأمين إجباري تقدمه الدولة بهدف توفير الحماية المادية للفئات الضعيفة في المجتمع في حال تعرضهم لمخاطر لا يمكنهم تحملها، مثل الأمراض أو حوادث العمل.³

عملت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي على إطلاق مجموعة من الخدمات الرقمية والحلول المعلوماتية تحت شعار: "الرقمنة لمحاربة البيروقراطية"، والموجهة خصيصاً لفائدة المتقاعدين، المؤمن لهم اجتماعياً من العمال الأجراء، وغير الأجراء وطالبي العمل يتوفر قطاع العمل والضمان الاجتماعي على 36 منصة رقمية تتيح للمترفقين بالاستفادة من 118 خدمة إلكترونية، مما يسمح بتقريب الإدارة من المواطن

¹ فنني ياسين، بكدي فاطمة، عرض تجربة الرقمنة الإدارية لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر دراسة حالة: التصريح عن بعد للاشتراكات لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2023م، ص 111.

² نوال بوعيد الله، رقمنة مرفق الحالة المدنية في ظل القانون 14-08، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، مخبر التنمية الديمقراطية وحقوق الإنسان في الجزائر. جامعة زيان عاشور، -، الجلفة- الجزائر، مارس 2022م، ص 93.

³ فنني ياسين، بكدي فاطمة، مرجع سابق، ص 111.

الفصل الثاني الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

وتمكينهم الاستفادة من خدمات قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي عن بعد وتجنبيه عناء التنقل للإدارات المعنية.¹



بطاقة الضمان الاجتماعي²

1. الصندوق الوطني للعمال الأجراء "CNAS"

أ. فضاء الهناء للأجراء:

يتمثل في تطبيق يمكن تحميله يسمح للمؤمن له اجتماعيا الحصول عن بعد على الخدمات المتمثلة لاسيما في استخراج شهادة الانتساب، شهادة الأحقية في الأداءات، الاطلاع على بيان التعويضات اليومية الخاصة بالتأمين على المرض والأمومة وغيرها من الخدمات

ب. التصريح عن بعد والدفع الإلكتروني للاشتراكات:

يمكن لأرباب العمل الاستفادة من خدمات التصريح عن بعد ودفع اشتراكات الضمان الاجتماعي عبر بوابات "التصريح عن بعد"

2. الصندوق الوطني للتقاعد

فضاء المتقاعد للأجراء و تتوفر هذه الخدمة على نسختين تتمثل في تطبيق على الهاتف أو الويب وتسمح للمتقاعدين عبر البوابة الإلكترونية "فضاء المتقاعد reetraite-e" من استخراج لاسيما شهادة المعاش ومتابعة طلب الإحالة على التقاعد المودع إلكترونيا من طرف أرباب العمل إضافة إلى تقدير حساب معاش التقاعد وإعادة ضبط المسارات المهنية.

3. الصندوق الوطني للعمال غير الأجراء CASNOS

فضاء ضمانكم لغير الأجراء تسمح بوابة ضمانكم المتوفرة على الرابط من الانتساب عن بعد للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، وإنشاء فضاء شخص يتيح الاطلاع على الوضعية تجاه الصندوق وإجراء العديد من العمليات كالتصريح بالنشاط، الإطلاع على كشف المسار المنهي، الدفع الإلكتروني والتصريح بوعاء الاشتراكات وطلب بعض الوثائق عن بعد، إضافة إلى ذلك هذه المنصات تمكن من الحساب التقديري للاشتراكات، الحساب التقديري عقوبات التأخير، الحساب التقديري

¹ عجيبي نعاس، واقع الرقمنة والنكاء الاصطناعي في الضمان الاجتماعي "تجربة الجزائر نموذجا"، مجلة البحوث في الحماية الاجتماعية، العدد 02، المجلد 03، جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، 2023م، ص 03، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 29 جوان 2025 ، على الساعة 06:45 صباحا .

² <https://www.google.com>

الفصل الثاني الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

لمحنة التقاعد، الحساب التقديري لمنحة العجز، الحساب التقديري لمنحة رأس مال الوفاة، الحساب التقديري لمعاش المنقول.¹

4. الصندوق الوطني للعطل مدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري

—إطلاق منصة تصريحاتكم لتصريح بالعطل مدفوعة الأجر.

5. الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة "CNAC"

تم إطلاق منصة cnac-e عبر تطبيق أو الويب حيث تمكن حاملي المشاريع 30-55 سنة الراغبين في إنشاء مؤسسة مصغرة في إطار الجهاز المسير من طرف الصندوق الوطني للتأمين على البطالة، تسجيل مشروعاتهم ومتابعته.

6. قطاع العمل والتشغيل

تم إطلاق منصات إلكترونية للشباب وحاملي المشاريع تتمثل في :
- منصة الوسيط أونلاين: تحتوي هذه المنصة الإلكترونية المتوفرة على الرابط على خدمات رقمية عن بعد للمستخدمين وطالبي العمل.

-تسمح للمستخدم، من جهة بإنشاء عروض العمل والإطلاع على العروض والتوجيهات وقوائم المرشحين و تسمح لطالبي العمل، كذلك من البحث والترشح لعرض عمل، طبع بطاقة التسجيل، تجديد أو تمديد طلب العمل.²

ثانيا: الرقمنة في قطاع الحالة المدنية

يشتمل نظام الحالة المدنية على مجموعة من القواعد القانونية التي تنظم الجوانب الشخصية لحياة الأفراد، مثل الميلاد، الوفاة، الزواج، الاسم، اللقب، والمكان الذي يقيمون فيه، بالإضافة إلى ما يميزهم عن الآخرين وقد نشأ هذا النظام لأول مرة في فرنسا بهدف تنظيم المجتمع الفرنسي في قضايا مواطنيه نظراً للدور الحيوي الذي يلعبه هذا النظام في المجتمع بشكل عام، وفي تنظيم حياة الأفراد داخل الدولة وخارجها، فإنه يحظى بأهمية كبيرة في معظم دول العالم يُعتبر هذا النظام الوسيلة الأساسية للحفاظ على هويات الشعوب المختلفة، وله تأثير كبير على الحياة اليومية للمواطنين، خاصة في عصر التكنولوجيا والعولمة تُعد الحالة المدنية مجموعة من القواعد التي تنظم الوجود القانوني للفرد داخل الأسرة والمجتمع، وتعتمد على الأحداث الرئيسية في حياته مثل الولادة، الزواج، الوفاة ومع ذلك، فإن الحالة المدنية ليست مجرد قواعد تنظيمية وهياكل إدارية وموظفين، بل تمثل أيضاً ذاكرة للأسر والشعوب، حيث تحتوي على تراث تاريخي محفوظ و لم يكن هذا النظام يحظى بالاهتمام الكافي في القرون الماضية، حيث كان رب الأسرة أو زعيم القبيلة هو الشخص الوحيد المسؤول عن حل النزاعات بين الأفراد التابعين له.³ ومن مظاهر عصرنة مرفق الحالة المدنية:

1. استحداث السجل الوطني الآلي

¹ عجيمي نعا، مرجع سابق، ص 04.

² عجيمي نعا، مرجع سابق، ص 04.

³ بن سالم أحمد عبد الرحمان، تنظيم الحالة المدنية في الجزائر على ضوء تعديلات 08/14، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، عهد الحقوق والعلوم السياسية بالمركز الجامعي مغنية الجزائر، مارس 2022، ص 111.

تم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في وزارة الداخلية بموجب القانون، ويُعتبر هذا السجل من أبرز مظاهر التحديث التي تهدف إلى تسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية يشتمل السجل الآلي للحالة المدنية على عقود الحالة المدنية الرقمية المتعلقة بالمواليد والوفيات والزواج في جميع بلديات البلاد، حيث يتم مسح هذه العقود وحفظها بدءًا من سجلات الحالة المدنية للبلديات، ثم تُرسل إلى مصلحة السجل الآلي الوطني للحالة المدنية في وزارة الداخلية عبر الأنظمة المعلوماتية والشبكات المخصصة لهذا الغرض ومن الجدير بالذكر أن المبادرة الأولى لإنشاء السجل الآلي للحالة المدنية سبقت صدور القانون 2014 الذي يتضمن تعديل قانون الحالة المدنية، حيث أصدر وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمية تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية، وحددت التعليمات تاريخ 15 فبراير 2014 لبدء تسليم شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على هذا السجل بعد ذلك، صدر القانون 08-14 الذي يُعتبر الأساس القانوني لرقمنة مرفق الحالة المدنية، مما أدى إلى إنشاء قسم خاص يُعرف بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي يُنشأ في وزارة الداخلية ويرتبط بالبلديات ومرافقها وقد جسد السجل الآلي للحالة المدنية عدة مهام، نذكر:¹

- تحسين نوعية العلاقة بين الإدارة والمواطنين عن طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم.
- إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات وكل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

-وقد تم رقمنة كافة سجلات الحالة المدنية من خلال مسحها ضوئياً وإرسال نسخة رقمية إلى مصلحة السجل الوطني الآلي يركز السجل الوطني الآلي كافة العقود الممسوحة والمرسلة إليه وكذا التعديلات والاعفالات، ثم يسلم نسخة رقمية مطابقة الأصل العقود الرقمية المحفوظة مركزياً إلى ضباط الحالة المدنية للبلديات والملحقات الإدارية والبعثات الدبلوماسية وبذلك يكونوا مؤهلين لتوقيع نسخ العقود ودمغها بأختامهم قبل تسليمها لطالبيها وهذا ما نصت عليه المادة 03 من القانون 08-14 المعدلة للمادة 25 مكرر من الأمر 70-20 المتعلق بالحالة المدنية.

2. استحداث الوثائق البيومترية الإلكترونية

في إطار جهود الرقمنة، عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على توفير كافة المعلومات للمواطنين، حيث تم تحويل بعض الوثائق الورقية إلى صيغ إلكترونية مع تمديد صلاحيتها وتجديدها بشكل آلي. وقد تم إصدار جواز السفر البيومتري اعتباراً من 5 يناير 2012، وفقاً للقرار الصادر بتاريخ 26 ديسمبر 2011 الذي حدد هذا التاريخ²

سيستمر العمل بجوازات السفر التقليدية حتى يتم سحبها نهائياً، وفقاً لما ورد في المادتين الأولى والثانية من القرار حيث تم منح صلاحية إصدارها للدوائر المختصة

¹ نوال بو عبد الله، مرجع سابق، ص 94، 95.

² القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011، يحدد تاريخ تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، الجريدة الرسمية العدد الأول، الصادرة في 14 جانفي 2014م.

الفصل الثاني الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

فقط. وقد بدأ تطبيق القانون 14-03 المتعلق بسندات ووثائق السفر منذ مارس 2015، وتم تعميمه على مستوى البلديات.¹

جواز السفر البيومتري هو وثيقة هوية ورقية تحتوي على معلومات حيوية مخزنة إلكترونياً، تُستخدم لتأكيد هوية الأفراد تعتمد هذه الوثائق على تقنية البطاقات الذكية.²

يتضمن هذا المستند شريحة إلكترونية غير متصلة تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية ومعلومات الحالة المدنية لصاحبها كما يحتوي على معلومات بيومترية رقمية تشمل بصمات العين أو الأصابع أو الوجه، بالإضافة إلى صورة صاحب الوثيقة في الغلاف الرئيسي.³



بطاقة التعريف البيومترية⁴

3. استصدار وثائق الحالة المدنية إلكترونياً

تجسيدا لمظاهر العصرنة، أصدر المشرع الجزائري المرسوم التنفيذي رقم 15-315 الذي يتعلق بإصدار نسخ ووثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية وبموجب هذا المرسوم، يتم إصدار ووثائق الحالة المدنية من السجل الوطني للحالة المدنية بشكل إلكتروني، حيث تُختم بتوقيع إلكتروني موصوف، مما يمنح الوثيقة المرسلّة إلكترونياً نفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية، شريطة أن يتم إعدادها وفقاً للتشريع المعمول به، كما نصت عليه المادة 02 من هذا المرسوم تُصدر الشهادة الإلكترونية من قبل طرف ثالث موثوق به من وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وذلك لتوقيع نسخ ووثائق الحالة المدنية وتثبت هذه الشهادة صحة المعطيات المتعلقة بالتحقق من التوقيع الإلكتروني للموقع. كما يضمن الطرف الثالث الموثوق المذكور توقيع الوثيقة وهوية الشخص المرسل إليه وصلاحيّة التوقيع والمعلومات الواردة فيها،

¹ يحيوي سمية، عصرنة المرفق العام في الجزائر، رقمنة البلدية نموذجاً، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05، العدد الأول، جامعة الدكتور يحيي فارس المدينة- الجزائر، 2020 م، ص 47.

² كحل الراس سماح، شوايدية منية، دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد الأول، جامعة قالم- الجزائر، 2021 م، ص 246.

³ حمدي جليّة إيمان، بورايو محمد ياسين، واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة وطنية للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 03، العدد 02، المركز الجامعي الشهيد سي الحواس، 2020 م، ص 343.

⁴ <https://www.google.com>

ويتأكد من أن الوثائق التي تم إصدارها تُرسل إلى طالبيها فقط، حيث يتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة بهذه العملية.¹

من الناحية القانونية، يتيح المرسوم التنفيذي رقم 315/15 المتعلق بإصدار وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية لوثائق الحالة المدنية المستخرجة من البوابة الإلكترونية نفس الحجية القانونية التي تتمتع بها الوثائق المستخرجة من مصلحة الحالة المدنية بشكل حضوري حيث ينص في المادة الخامسة على أن وثيقة الحالة المدنية المرسلة إلكترونياً تتمتع بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية، بشرط أن تُعد وفقاً لقواعد السلامة والأمن المنصوص عليها في التشريع المعمول به وهذا يعني أن نسخ شهادات الميلاد أو الوفاة أو عقود الزواج المستخرجة من الشباك الإلكتروني لها نفس القيمة القانونية كنسخ الشباك التقليدي، بشرط أن تكون موهورة بتوقيع إلكتروني موثق ومع ذلك، من الناحية العملية، لا تُعتبر الوثائق المستخرجة من مصلحة الحالة المدنية إلكترونياً ذات قيمة قانونية، خاصة أن جميع الوثائق المستخرجة تفتقر إلى التصديق الإلكتروني، مما يؤدي إلى فقدان هذه النسخ لقيمتها القانونية، ولا تُعتبر وسيلة موثوقة لإثبات هوية الشخص.²

ثالثاً: منصات التعليم العالي

وكذلك هناك منصات التعليم العالي تعرف المنصة التعليمية الإلكترونية على أنها بيئة تعليمية تفاعلية توظف تقنية الويب وتجمع بين مميزات أنظمة إدارة المحتوى الإلكتروني وبين شبكات التواصل الاجتماعي وتمكن المتعلمين من نشر الدروس والأهداف ووضع الواجبات وتطبيق الأنشطة التعليمية، والاتصال بالمعلمين من خلال تقنيات متعددة كما أنها تمكن المعلمين من إجراء الاختبارات الإلكترونية وتوزيع الأدوار، وتقسيم الطلاب إلى مجموعات عمل وتساعد على تبادل الأفكار والآراء بين المعلمين والطلاب ومشاركة المحتوى العلمي، وتتيح للطلاب الاطلاع على نتائجهم مما يساعد على تحقيق مخرجات تعليمية ذات جودة عالية.³

1. برامج منصات التعليم العالي

- برنامج مودل (Moodle):

وهو نظام إدارة تعلم مفتوح المصدر صمم على أسس تعليمية ليساعد المدرسين على توفير بيئة تعليمية إلكترونية ومن الممكن استخدامه بشكل شخصي على مستوى الفرد كما يمكن أن يخدم جامعة تضم 40000 ألف متدرب. كما أن موقع النظام يضم 75000 مستخدم مسجل ويتكلمون 70 لغة مختلفة من 138 دولة. أما من ناحية تقنية فإن النظام صمم باستخدام لغة (MySQL) وقواعد البيانات (PHP).

- برنامج دوكلزClaroline- Dokeos

هو نظام إدارة تعلم مفتوح المصدر كما أنه مستخدم من قبل أكثر من 1200 منظمة في 65 دولة ليقوم بإدارة التعلم وتفعيل التعاون بين مجموعات أهدافها مختلفة.

¹ نوال بوعبد الله، مرجع سابق، ص 96، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 22 ماي 2025، على الساعة 06:45 صباحاً.

² سارة مروان، مظاهر التنظيم الرقمي للحالة المدنية في القانون الجزائري، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة الجزائر، مارس 2022، ص 38، 39.

³ يوسف عبد المجيد العنيزي، فعالية استخدام المنصات التعليمية، المجلد 33، العدد 6، جامعة اسبوط، مصر، أوت 2017، ص 200.

الفصل الثاني الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها

كما يتيح للمدرب أن ينشئ محتوى تعليمي عالي الجودة و تمارين تفاعلية وأن يتواصل ويتابع أداء المتدربين.

كما أنه ثم تحول إلى (Claroline) كما أنه في البداية أستخدم باسم (SCORM) متوافق مع العلم أن بعض المطورين حاولوا (Claroline) وأخيراً يستخدم هذا النظام باسم (Dokeos) واستخدمت لغة (PHP) وضع مميزات لكل نظام. ومن ناحية تقنية فإن هذا النظام صمم بلغة في قواعد البيانات (MySQL).

- برنامج أ توتر (ATutor) :

هو نظام إدارة تعلم مفتوح المصدر صمم ليكون سهل وسريع التركيب من قبل مديري النظام و سهل الاستخدام لكل من المدرب والمتدرب، كما أن النظام يمتاز بإمكانية التحديث والتغير السريع للواجهات من قبل المدربين، ومن الممكن استخدام هذا النظام للمؤسسات التعليمية الصغيرة والجامعات الكبيرة التي تقدم تعليم الكترونياً عبر الإنترنت، كما أن النظام أما من ناحية تقنية فإن النظام صمم باستخدام لغة (IMS) و (SCORM) متوافق مع (IIS Apache or Microsoft). وبرنامج للخادم مثل (MySQL) ولقواعد البيانات¹ (PHP)

- نظام ويب سيتي (WebCT)

هو نظام إدارة تعلم تجاري يستخدم من قبل العديد من المؤسسات التعليمية المهمة بالتعليم الإلكتروني حيث يقدم هذا النظام بيئة تعليمية الكترونية خصبة جداً بالأدوات من بداية إعداد المقرر لتركيبه على النظام وحتى أثناء فترة التعلم وهذا يدل على سهولة استخدامه من قبل المدرب والمتدرب² وقد طور هذا النظام في جامعة كولومبيا البريطانية حيث تطور من كونه نظام لتقديم المواد التعليمية عبر الإنترنت إلى نظام لإدارة وتقديم المواد التعليمية³.

¹ حليلة الزاحي، مرجع سابق، ص 99.

² مصطفى، أكرم فتح، إنتاج مواقع الإنترنت التعليمية: رؤية ونماذج تعليمية معاصرة في التعلم عبر مواقع الإنترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2006م، ص 108.

³ مصطفى، أكرم فتح، مرجع سابق، ص 108، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 22 ماي 2025، على الساعة 11:45 صباحاً.



بطاقة طالب موحدة لكل الطلبة الجامعيين¹

¹ <https://www.google.com>

الخاتمة

لا شك أن التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال تلعب دورًا حيويًا في الإدارة المعاصرة، حيث تُعتبر أداة أساسية يجب استغلالها لصالح العمل الإداري. فهي تمثل أحد الموارد الرئيسية التي تساعد المؤسسات على التكيف مع الظروف العالمية المتغيرة بسرعة والمنافسة الشديدة بالإضافة إلى ذلك، تُعد هذه التكنولوجيات من الأسلحة الاستراتيجية التي تمكن الهياكل الإدارية من تجاوز التحديات البيروقراطية والتكيف مع طبيعة العصر ومنتجاته الرقمية تسعى الجزائر، خاصة في السنوات الأخيرة، إلى مواكبة التطورات التكنولوجية في مجالات الإعلام والاتصال، من خلال التحولات التي أجرتها على مستوى الإدارة والخدمات المالية الإلكترونية ومع ذلك، لا تزال تعاني من ضعف في قطاع المال والأعمال والتجارة الإلكترونية، الذي يتطلب وجود مرافق عامة تعتمد على إدارة إلكترونية فعالة.

تعتبر رقمنة الإدارة وتحديثها وتحويلها إلى نظام إلكتروني من العناصر الأساسية لجهود العصرية التي أطلقتها الدولة الجزائرية بهدف تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة من قبل مؤسساتها. وقد حققت الجزائر تقدمًا ملحوظًا في هذا المجال من خلال إنشاء نظام معلوماتي يتيح تقديم الخدمات بسرعة أكبر، مما يساعد على تقليل الإجراءات التي تثقل كاهل المواطنين. كما تجسدت عملية العصرية في استخدام الوثائق الإلكترونية والتقليل التدريجي من الاعتماد على الورق، بالإضافة إلى اعتماد التصديق الإلكتروني، مما يعزز ثقة المواطن في الإدارة.

علاوة على ذلك، تم تطبيق أسلوب الإدارة الرقمية في إدارة ملف الموارد البشرية. ومنذ عام 2000، شهد قطاع العدالة في الجزائر انطلاقة أكبر ورشة تحديث منذ الاستقلال، حيث اتخذت الدولة مجموعة من الخطوات والجهود للنهوض بهذا القطاع وتحويله إلى نموذج يحتذى به في الإدارة الرقمية. وقد شهد هذا القطاع تطورًا ملحوظًا وتكاملاً في مختلف المجالات، ليس فقط في مجال تحديث القطاع وتوظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، بل أيضًا في مراجعة المنظومة التشريعية الخاصة بعصرية هذا القطاع، مما يعكس نجاح سياسة الرقمنة في تحقيق أهداف العصرية.

تعتبر الرقمنة في مجال الضمان الاجتماعي ضرورة لا يمكن تجاهلها. إن الروبوتات التي تشارك في المحادثات تمثل جزءًا أساسيًا من استراتيجية الاتصال الشاملة لمؤسسات الضمان الاجتماعي مع مستخدميها. فهي تعمل كأدوات مكملة للقنوات الرقمية والبشرية المتاحة لدى هذه المؤسسات. كما أن مؤسسات الضمان الاجتماعي التي تتوقع التحديات المتعلقة بالمسؤولية وحماية البيانات يمكنها الاستفادة بشكل كامل من برامج الدردشة الذكية.

لقد سعى المشرع الجزائري إلى مواكبة التطور التكنولوجي بهدف تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين. وقد تم ذلك من خلال تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، الذي يتضمن رقمنة جميع القطاعات، بالإضافة إلى رقمنة نظام الحالة المدنية، وذلك من خلال تعديل قانون الحالة المدنية بموجب القانون 08-14 وبعض القوانين اللاحقة.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات نوجزها في مايلي:

النتائج

-لقد ألزمت التقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمات العصرية مختلف القطاعات في المجال الخدمي بتكييف خدماتها، بهدف توفير خدمة تتسم بالطبيعة الحديثة.

- لقد توصلت العديد من الدول حول العالم إلى قناعة راسخة بأن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه بشكل فعال هو الإنجاز الأهم الذي يمكن تحقيقه ومن هنا، بدأت الجهات الإدارية في الاستفادة من تطبيقات التكنولوجيا، نظراً للفوائد الواضحة التي تظهر على أرض الواقع، خاصة من حيث تحسين مستوى الخدمة العامة ورفع جودتها.

- اتبعت الجزائر نهجاً واضحاً في سياستها الهادفة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعميمها على جميع القطاعات، بما في ذلك قطاع الداخلية والجماعات المحلية. وقد أظهرت هذه السياسة أهمية الإدارة الإلكترونية كوسيلة ضرورية لتحسين جودة الخدمة العمومية، خاصة مع نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية وجواز السفر البيومترية وبطاقة التعريف البيومترية بالإضافة إلى ذلك، اعتمد قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال استراتيجية خاصة لتعزيز الخدمة العمومية، تركز بشكل أساسي على المحاور الاستراتيجية التالية:

-تكثيف وعصرنة الشبكة البريدية .

-التعريف بمزايا وسائل الدفع الحديثة.

-الاهتمام بالزبون.

-الانتقال إلى التجارة الإلكترونية، وغيرها.

بالإضافة إلى العديد من القطاعات الأخرى، سواء كانت مؤسساتها ذات طابع إداري أو صناعي أو تجاري، فإنها تقدم خدمات عامة متنوعة تحتاج بشدة إلى تحسين جودتها. وقد فرضت هذه الحاجة الملحة ضرورة التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الأسلوب الحديث في الإدارة، والذي يتمثل في الإدارة الإلكترونية.

التوصيات

- تتجلى البساطة في تقديم الخدمة من خلال جانبين الأول يتعلق بالتنظيم الداخلي، بينما يركز الثاني على الزبائن.

- الارتقاء بالأداء البشري

- تنظيم ندوات و اللقاءات و ورشات العمل

- تتجلى البساطة في تقديم الخدمة من خلال جانبين: الأول يتعلق بالتنظيم الداخلي، بينما يركز الثاني على الزبائن.

- التخطيط الفعال لتأهيل الموظفين يتطلب تنظيم دورات تدريبية مناسبة لتثقيفهم، مما يساهم في تهيئتهم لعملية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

- التركيز على الجانب التحفيزي يعد أمراً مهماً لتشجيع العاملين في مجال الإدارة وتيسير انتقالهم نحو الإدارة الإلكترونية يمكن تحقيق ذلك من خلال وضع أنظمة فعالة للحوافز تساعد في التغلب على المقاومة التي قد يبديها البعض تجاه عملية التغيير.

- تنظيم الندوات و اللقاءات و ورش العمل الضرورية لتبديد المخاوف لدى بعض الموظفين بشأن غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى استكشاف العديد من السبل التي تساهم في تسهيل الدور المطلوب من الإدارة الحديثة (الإدارة الإلكترونية) في تعزيز جودة الخدمات العامة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

أولا : قائمة المصادر

- ✓ القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011 ،يحدد تاريخ تداول جواز السفر الوطني البيومترى الالكتروني، الجريدة الرسمية العدد الأول، الصادرة في 14 جانفي 2014م.
- ✓ القانون 12/07 الصادر في 21/02/2012 المتعلق بالولاية، ج. ر. ج. رقم 12 الصادرة في 29/02/2012
- ✓ القانون 11/10 الصادر في 22/06/2011 المتعلق بالبلدية، ج. ر. ج. رقم 37 الصادرة في 03/07/2011 المعدل والمتمم بالأمر 13/21 الصادر في 31/08/2021 الجريدة الرسمية رقم 67 الصادرة في 31/08/2021

ثانيا: قائمة المراجع

1. الكتب

- ✓ أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003م
- ✓ بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات (مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007م
- ✓ حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م
- ✓ خضير كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر و التوزيع، عمان 2002 م
- ✓ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007م
- ✓ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007م
- ✓ زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006 م
- ✓ سعيد محمد المصري، إدارة و تسويق الأنشطة الخدمية، القاهرة، الدار الجامعية، 2002م
- ✓ صالح محمد عماد عيسى، المكتبات الرقمية، الأسس النظرية والتطبيقات العلمية 1 ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، مصر ، 2006م
- ✓ طيب بلعيز ، إصلاح العدالة في الجزائر - الإنجاز والتحدي -، دار القصة للنشر ، الجزائر، 2008م
- ✓ عبد الفتاح عبد الكافي، معجم مصطلحات عصر العولمة، سياسية إقتصادية اجتماعية نفسية إعلامية، دار الثقافة، القاهرة، 2004 م.
- ✓ غادة عبد المنعم، موسى، إبراهيم الرمادي، يحي زكريا، رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية: الأداب نموذجا "دراسة تخطيطية"، دار المعرفة الجامعية، 2013م
- ✓ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات (مفاهيم، عمليات، تطبيقات)، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006م

قائمة المصادر و المراجع

- ✓ لمياء محمد أحمد، سعيد إسماعيل علي، نظم الجودة ومتطلبات تسويق الخدمات التعليمية، الطبعة الأولى، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، مصر، 2009م
- ✓ مأمون الدراكعة، طارق شيلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002م
- ✓ ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات (أسس نظرية، نماذج تطبيقية، دراسات ميدانية)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2013م
- ✓ محمد فريد الصحن، طارق طه أحمد، إدارة التسويق في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007م
- ✓ محمود جاسم الصميدعي، مداخل التسويق المتقدم، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000م
- ✓ مصطفى، أكرم فتح، إنتاج مواقع الإنترنت التعليمية: رؤية ونماذج تعليمية معاصرة في التعلم عبر مواقع الإنترنت، عالم الكتب، القاهرة، 2006م
- ✓ مهدي سهيلة بن جامع بلال، التجربة الجزائرية في مجال المكتبات الرقمية، المكتبة الرقمية، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2011 م
- ✓ ناجي معلا، رائف توفيق، أصول التسويق، مدخل تحليلي، عمان، دار وائل للنشر و التوزيع، 2002 م
- ✓ نورة بنت ابراهيم سلامه، الإدارة الحديثة، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد العشرون، جامعة تبوك، 2019م
- ✓ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م
- ✓ يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007م
- 2. رسائل الماجستير
 - ✓ سعيد بن معلا معمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003م
 - ✓ سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر " دراسة للواقع وتطلعات المستقبل"، رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005م
- 3. المجالات
 - ✓ أحمد الكبيسي، التطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة الغربية 300، العدد 29، 2008 م
 - ✓ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 4، 2006م
 - ✓ براهيم سميحة، المؤتمر الدولي بعنوان "النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني" بعنوان المداخلة: الإدارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف -المسيلة-ب.س

قائمة المصادر و المراجع

- ✓ براهيمي سميحة، المؤتمر الدولي، النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني، عنوان المداخلة: الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الأفق، كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة محمد بوضياف -المسيلة-، ب.س
- ✓ بلكعبيات مراد، الإدارة الجزائرية و الرقمنة و دورهما في تطوير الإستثمار، مجلة المفكر، المجلد 18، العدد 01، جامعة تليجي عمار تليجي، 2023م
- ✓ بن جمعة محمد، سنوسي زوليخة، الرقمنة لإصلاح المستشفيات العمومية الجزائرية - فرص و تحديات-، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 14 ، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجيلالي بونعامة، 2023م
- ✓ بن سالم أحمد عبد الرحمان، تنظيم الحالة المدنية في الجزائر على ضوء تعديلات 08/14، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، معهد الحقوق والعلوم السياسية بالمركز الجامعي مغنية الجزائر، مارس 2022م
- ✓ حروفش مداني، التحول الرقمي حتمية ما بعد البيروقراطية أم خيار استراتيجي في عصر الرقمنة، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 37، العدد 02، جامعة الجزائر 1، 2023 م
- ✓ حمدي جلييلة إيمان، بورايو محمد ياسين، واقع الإدارة الالكترونية ومساهماتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة وطبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 03، العدد 02 ، المركز الجامعي الشهيد سي الحواس، 2020م
- ✓ حميد خبال، الإدارة المتكاملة-التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية والذكاء -الأسباب والدوافع- المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 6، العدد 2، مخبر السياحة والإقليم، جامعة غرداية، جويلية 2021م
- ✓ حميدوش علي، بوزيدة حميد، إقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد- تجارب دولية -المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 8. العدد 01، جامعة امحمد بوقرة بومرداس الجزائر، ديسمبر 2020م
- ✓ خلود كلاش، و سميحة بوحفص ،بروز معالم الصحة الالكترونية كآلية لمجابهة فيروس كورونا في الجزائر، المجلد 17 ،العدد 01 ،مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، 2022 م
- ✓ رمادلية عبد الله سفيان، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر رقمنة الإدارة الضريبية نموذجا ، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني واقع - تحديات -جامعة محمد بوضياف- المسيلة، أفق، يومي 26-27 نوفمبر 2018 م
- ✓ سارة مروان، مظاهر التنظيم الرقمي للحالة المدنية في القانون الجزائري، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة الجزائر، مارس 2022م
- ✓ ساردوزين العابدين و جزار مصطفى ، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر " - مجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية ، المجلد 08 ،العدد 02، 2024 م
- ✓ سمير يوسف خوجة،متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية،مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية،المجلد 07، العدد 02،جامعة مولود معمري - تيزي وزو، الجزائر،ديسمبر 2021م

قائمة المصادر و المراجع

- ✓ عاشور مرزيق، محمد غربي، تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسات الصناعية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، العدد 2، ماي 2005م
- ✓ عايدي جمال ، "الرقمنة و آثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين"، مجلة فضلية دولية محكمة -دراسات إقتصادية - المجلد 16 ، العدد 01 ، 2022م
- ✓ عجمي نعاس، واقع الرقمنة والذكاء الاصطناعي في الضمان الاجتماعي "تجربة الجزائر نموذجاً"، مجلة البحوث في الحماية الاجتماعية، العدد 02، المجلد 03، جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، 2023م
- ✓ عمار زيدان، حسن بن كادي، التجربة الجزائرية في رقمنة القطاع الصحي، المجلة الدولية للبحوث القانونية و السياسية، المجلد 07، العدد 01، جامعة ورقلة الجزائر، ماي 2023م
- ✓ فني ياسين، بكدي فاطمة، عرض تجربة الرقمنة الإدارية لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر دراسة حالة: التصريح عن بعد للاشتراكات لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2023م
- ✓ قرواط يونس ، "ممارسات التنمية الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي في ظل التحول الرقمي و تحدياته " - دراسة حالة جامعة مسيلة - ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 07 ، العدد 02 ، 2022م
- ✓ قرواط يونس ، "ممارسات التنمية الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي في ظل التحول الرقمي و تحدياته " - دراسة حالة جامعة مسيلة - ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 07 ، العدد 02 ، 2022م
- ✓ كحل الراس سماح، شوايدية منية، دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الالكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد الأول، جامعة قالمة، 2021م
- ✓ لبخور صبرين، كبير فتيحة، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ما بين المتطلبات و معوقات التطبيق، أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، المدرسة العليا لإدارة الأعمال - تلمسان -، ب.س.
- ✓ ليلي بن حليلة، سليم عشور، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر، مؤتمر العلمي مداخلة -النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع-تحديات -آفاق- كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، جامعة محمد بوضياف-المسيلة، ب.س
- ✓ محمود صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية، مجلة الإداري، (مسقط)، العدد 91، ديسمبر 2002م
- ✓ مرزق عبد القادر، مجهودات رقمنة قطاع العدالة بين مقتضيات العصرية و تحديات الواقع، مجلة القانون، المجلد 12 ، العدد 02، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2023م
- ✓ مزيتي فاتح، مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين، مجلة بيليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، جامعة عباس لغرور - خنشلة، 2019م

قائمة المصادر و المراجع

- ✓ مكيد علي، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الجزائرية -دراسة حالة المركز الجامعي بتيسمسيلت-، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 19، مجلد 2، جامعة زيان عاشور بالجلفة، ب.س
- ✓ مليكة بوضياف، "رهانات رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر في ظل جائحة الكورونا"، مجلة الناقد للدراسات السياسية، المجلد 6، العدد 01، 2022 م
- ✓ المير العبد، بن خليفة سميرة، رقمنة الإدارة المحلية -مقاربة جديدة لتبسيط الإجراءات- مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 8، اعدد 1، جامعة طاهري محمد بشار، 2023م
- ✓ نوال بوعبد الله، رقمنة مرفق الحالة المدنية في ظل القانون 08-14، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، مخبر التنمية الديمقراطية وحقوق الإنسان في الجزائر. جامعة زيان عاشور، - الجلفة- الجزائر، مارس 2022م
- ✓ هبال عبد المالك "أثر توفير متطلبات إستخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية" - مجلة دفاتر إقتصادية - المجلد 14 ، العدد 01 ، 2023 م
- ✓ وعافية رشيد الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة البليدة ، 2005م
- ✓ يحيوي سمية، عصرنة المرفق العام في الجزائر، رقمنة البلدية نموذجاً، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05 ، العدد الأول، 2020 م
- ✓ يوسف عبد المجيد العنيزي، فعالية استخدام المنصات التعليمية، المجلد 33، العدد 6، أوت 2017م

ثالثاً: مواقع الانترنت

- فاطمة باخشوين، الفروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة، مقال منشور يوم 26 مايو 2024م، على الموقع <https://www.sayidaty.net>، اطلع عليه يوم 2024/12/30 على الساعة 20:08 مساءً.

رابعاً: المصادر و المراجع باللغة الأجنبية

- ✓ Etienne colignon, Michel Wissler, "Qualité et compétitive des entreprises", 2ème éd, edeconomica, paris, 1983, p5.
- ✓ Kotler. P et Dubois. Marketing Management, paris : Publi unio, 11eme édition, 2003Christaine Dumolin, et jean-paul, Entreprise de services, paris: les éditions d'organisation, , 2^{eme} tirage, 1998Lovelock et al. Marketing des services, 6me édition, Pearson Education, Paris, 2008.

فهرس

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الإهداء

	شكر وتقدير
04/01	مقدمة
	الفصل الأول: ماهية الرقمنة
06	المبحث الأول: مفهوم الرقمنة
07	المطلب الأول: تعريف الرقمنة وخصائصها
09	المطلب الثاني: نشأة الرقمنة (تطورها و أهميتها)
13	المطلب الثالث: : أشكال الرقمنة (متطلباتها عملياتها و إجراءاتها)
17	المبحث الثاني: اثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية
17	المطلب الأول :مفهوم جودة الخدمات
25	المطلب الثاني: علاقة الرقمنة بالمرافق العمومية
27	المطلب الثالث: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة
	الفصل الثاني: الرقمنة كآلية حديثة لعصرنة المرافق العمومية وتغييرها
31	المبحث الأول: مراحل وآثار التحول إلى الإدارة الالكترونية ومعوقاتها
31	المطلب الأول: مراحل التحول إلى الإدارة الالكترونية
32	المطلب الثاني: آثار التحول إلى الإدارة الالكترونية
33	المطلب الثالث: معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية
36	المبحث الثاني: مجالات تطبيقات الرقمنة
37	المطلب الأول: الرقمنة في قطاع العدالة والصحة
44	المطلب الثاني: : الرقمنة في النظام المصرفي الجزائري و الإدارة المحلية
46	المطلب الثالث: الرقمنة في قطاع الضمان الاجتماعي و الحالة المدنية و رقمنة التعليم العالي
58	الخاتمة
60	قائمة المصادر والمراجع
70	الفهرس

