

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق



# إنعكاس الخدمة الإلكترونية على أداء المرفق العمومي

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق

تخصص: القانون العام الإقتصادي

من إعداد الطالبتين: بهلول وداد/ قويدري مبروكة

لجنة المناقشة:

حساني محمد منير.....أستاذ التعليم العالي.....جامعة قاصدي مرباح ورقلة.....رئيساً

قشار زكري.....أستاذ محاضر"أ".....جامعة قاصدي مرباح ورقلة.....مشرفاً ومقرراً

بوليفة محمد عمران.....أستاذ محاضر"أ".....جامعة قاصدي مرباح ورقلة.....مناقشاً

الموسم الجامعي 2022/2021

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم الحقوق

# إنعكاس الخدمة الإلكترونية على أداء المرفق العمومي

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق

تخصص: القانون العام الإقتصادي

من إعداد الطالبتين: بهلول وداد/ قويدري مبروكة

لجنة المناقشة:

حساني محمد منير.....أستاذ التعليم العالي.....جامعة قاصدي مرباح ورقلة.....رئيساً

قشار زكري.....أستاذ محاضر"أ".....جامعة قاصدي مرباح ورقلة.....مشرفاً ومقرراً

بوليفة محمد عمران.....أستاذ محاضر"أ".....جامعة قاصدي مرباح ورقلة.....مناقشاً

الموسم الجامعي 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى  
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ  
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ  
الَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ  
تُبْرِئُ السُّقُومَ وَيُنزِلُ  
الْمَاطَرُ لِيُحْيِيَ  
الْبَلَدَ الْمَيِّتَ وَهُوَ  
يُحْيِي الْمَوْتَىٰ وَهُوَ  
أَعْلَمُ بِمَا فِي  
الْأَرْوَاحِ ۗ إِنَّ اللَّهَ  
سَدِيدٌ عِلْمُهُ خَبِيرٌ  
الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ  
وَالْحَيَاةَ وَهُوَ  
الْحَيُّ الْقَيُّومُ  
الَّذِي لَا يَأْتِيهِ  
الْفِتْنُ وَهُوَ يَأْتِي  
الْفِتْنَ ۗ إِنَّ اللَّهَ  
كَانَ عَلِيمًا ذَكِيرًا  
الَّذِي يُنَزِّلُ الْمَطَرَ  
وَهُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ  
الَّذِي يُنَزِّلُ الْمَطَرَ  
وَهُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ  
الَّذِي يُنَزِّلُ الْمَطَرَ  
وَهُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ

# إهداء

بدأنا بأكثر من يد وقاسينا أكثر من هم وعانينا الكثير من الصعوبات وهانحن اليوم  
والحمد لله نطوي سهر الليالي وتعب الأيام وخالصة مشوارنا بين دفتي هذا العمل  
المتواضع

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا  
بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح  
الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالم سيدنا محمد صلى الله  
عليه وسلم .

إلى من كلله الله بالهبة والوقار .... إلى من علمني العطاء بدون إنتظار .... إلى من  
أحمل إسمه بكل إفتخار .... أرجو من الله أن يمد عمرك أثري ثماراً قد حان إقتطافها  
بعد طول إنتظار وستبقى كلماتك نجوم أهدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد  
..... أبي الغالي.

إلى ملاكي في الحياة .... إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان .... إلى بسمة الحياة وسر  
الوجود إلى من كل دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب .....

إلى عائلتنا الكريمة

إلى الروح التي سكنت روحي ووجداني ..... إلى من وقف إلى جانبي في كل المحن  
..... خطيبي عبد الرحمان

إلى أعز الناس نعيمة ورتيبة بشرى وزينب

إلى اصدقائي في المسار الدراسي : إبتسام ، عليا ، سعاد ، العاليا

تشكر أستاذنا الذي تشرف وتتبع إنجاز هذا البحث وتطلع لنجاحنا

بنظرات الأمل

وإلى كل من ساعدني في هذه المذكرة من بعيد أو قريب ونسي قلبي ذكره.

## شكر وتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً يليق بجلاله على هذه النعمة الطيبة نعمة المعرفة و العمل الذي وفقتي لإتمام هذا العمل، فالحمد لك ربي حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا.

عملاً بقول رسول الله ﷺ " لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

أولاً وقبل كل شيء أتقدم بجزيل الشكر والثناء إلى والداي الذان قدما لي الدعم المادي والمعنوي.

كما اتقدم بالشكر إلى أستاذي الفاضل الأستاذ قشار زكريا الذي كان مشوّفا على إعداد هذه المذكرة، ومنح لي وقته من أجل إتمام وإنجاز هذا الموضوع.

كما لا يفوتوني التوجه بأسمى كلمات الشكر والتقدير إلى من ساعدني طوال مسيرتي الدراسية من توجيه وإرشاد ولم تبخل علي بتقديم المساعدة في إتمام هذا الموضوع حميدة ورقلي.

وفي الأخير أتقدم بالشكر إلى كل من كان لي سنداً ودعماً وساعهم من قريب أو بعيد أو حتى بالدعاء في إنجاز هذا العمل.

ولكم مني فائق الشكر والإحترام والتقد

المُلخَص

## ملخص

في ظل ثورة الإتصالات والتقدم التقني المذهل في مجال المعلومات التي تزامنة والجهود المبذولة من طرف الدول لتحسين المرافق العامة، وتقريب الإدارة من المواطن وتطوير الخدمة العمومية . ومع بداية القرن الحادي والعشرين، أصبح المعيار الذي يقاس به درجة تقدم الدول هو مدى إستخدامها لنظم وتقنية المعلومات بكفاءة وإقتدار .

والجزائر كغيرها من الدول تمكنت من تحويل العديد من الخدمات العمومية التقليدية إلى الخدمات إلكترونية، وسعت جاهدة إلى تطوير الأداء الإداري والتقليل من التكاليف وكذا زمن الخدمة، والتخلص من البيروقراطية، وذلك ما تهدف إليه هذه الورقة البحثية إلى التعرف على الخدمات الإلكترونية، وإنعكاسها على أداء المرفق العمومي، من خلال التعرف على دوافع تبني الإلكترونية، وأساسيات التحول إليه لضمان حماية الحياة الشخصية للمرتفقين .

كما إعتمدت الدراسة على عرض نموذج من إستراتيجية الجزائر في الإندماج في الخدمة الإلكترونية وهو "نظام موودل لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر" .

غير أن ضعف الجاهزية الإلكترونية أدى إلى عرقلة الخدمة العامة الإلكترونية وضعف التجاوب مع مفهوم الخدمة الإلكترونية مما جعل الجزائر تواجه تحديات حالت دون تعميم هذه الخدمات بسبب نقص الوعي الجماهيري والأمية الإلكترونية، وفقدان بيئة إلكترونية مناسبة لإستراتيجيتها، ولعلاج تلك المشاكل وتخطي التحديات إجتهد الباحثون في تقديم الحلول اللازمة لتغيير واقع هذه الخدمات الإلكترونية، وأفاقها المستقبلية على المرافق العمومية.

**كلمات مفتاحية:** الخدمة الالكترونية ، الخدمة العمومية، المرفق العام ، الادارة الالكترونية.

**Résumé :**

Face à la révolution des communications et aux prodigieux progrès techniques dans le domaine de l'information qui ont coïncidé avec les efforts des États pour améliorer les services publics, rapprocher l'administration du citoyen et développer le service public.

Au début du XXI<sup>e</sup> siècle, la norme par laquelle les pays sont mesurés est la mesure dans laquelle ils utilisent les systèmes d'information et la technologie de manière efficace et efficiente.

L'Algérie, comme d'autres pays, a su convertir de nombreux services publics traditionnels en services électroniques, et s'est efforcée de développer la performance administrative, de réduire les coûts, le temps de service, et de se débarrasser de la bureaucratie, en identifiant les motifs d'adoption de l'électronique, et les bases du passage à celui-ci pour assurer la protection de la vie personnelle des utilisateurs.

L'étude s'est également appuyée sur une présentation exemplaire de la stratégie algérienne d'intégration au service électronique, qui est « le système Moodle d'assurance qualité de l'enseignement supérieur en Algérie ». Cependant, la faiblesse de la préparation électronique a conduit à l'obstruction du service public électronique et à la faible réponse au concept de service électronique, ce qui a placé l'Algérie face à des défis qui ont empêché la généralisation de ces services en raison du manque de sensibilisation du public et de l'analphabétisme électronique, et la perte d'un environnement électronique adapté à sa stratégie, et pour traiter ces problèmes et surmonter les défis, les chercheurs ont travaillé dur pour présenter les solutions nécessaires pour changer la réalité de ces services électroniques, et leurs perspectives d'avenir pour les services publics.

Mots clés : service électronique, service public, utilité publique, administration électronique

# مقدمة

إن المدقق في حركة سير العالم يلحظ تغيراً وتطوراً ملموساً وهائلاً في كثير من المجالات وتحولاً سريعاً في ميدان الإتصالات، وثورة مذهلة في مجال المعلومات، التي تعد بلا شك عنصراً جوهرياً في جميع الأنشطة الحياتية، حيث تعد المعلومات عاملاً رئيسياً في إصدار القرارات السليمة حتى قيل: إن المعلومات أظهرت نوعاً ثالثاً من الذهب، هو الذهب الرمادي إلى جانب الذهب الأبيض (القطن) والذهب الأسود (البترو).

ويرجع الفضل في تقدم مجالات المعلومات إلى التطور المذهل في وسائل وتقنية الإتصالات الحديثة ولاسيما الكمبيوتر وشبكة المعلومات الدولية المعروفة بإسم "الإنترنت" اللتين أزالتا الحواجز والحدود والمسافات والمساحات الجغرافية بين المجتمعات، وأصبحتنا نعيش عصر السماوات المفتوحة.

وفي مرحلة أولى أظهر العقد الأخير من القرن الماضي \_ القرن العشرين \_ وحتى اليوم تحولات جذرية وعميقة وشاملة في كافة المجالات، ولذلك ظهرت مصطلحات: الحكومة الإلكترونية الخدمات الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الحكومة الذكية، وكلها مصطلحات ظهرت كقريفة بتطور ثورة المعلومات وثورة الإتصالات الحديثة.

وفي مرحلة لاحقة رأى المختصون والعاملون في مجال تقنية الحاسب الآلي، أنه يمكن ربط الجمهور بشبكات الحاسب الآلي، وبالتالي أداء الخدمات العامة لهؤلاء الأشخاص، عن طريق شبكات الحاسب الآلي، كما يمكن لشركات ومؤسسات القطاع الخاص أن تؤدي خدماتها عن طريق شبكات الحاسب الآلي كذلك، وكانت هذه مرحلة هامة في التحول شبه الكامل نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية.

والجزائر كغيرها من الدول، سعت بدورها إلى الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية لتطوير الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، رغم العراقيل التي واجهت تطبيق هذه الخدمات في المرافق العمومية لإنعدام الإمكانيات، بالإضافة إلى البيروقراطية والفساد الإداري.

باعتبار المرفق العام كان ولا زال نشاطاً للمصلحة العامة تديره الإدارة، وإن كان لكل مرفق طريقته في الإدارة فإن هناك مبادئ مشتركة بين المرافق العامة جميعاً، أيّاً كان شكلها أو طريقة إدارتها تدرج في نظام قانوني تخضع له، يتضمن عدداً من المبادئ هي مبدأ سير المرافق بانتظام والمساواة بين المنتفعين من خدماته، وقابليته للتغيير والتعديل في كل وقت.

## مقدمة

ويشير الداعون للخدمات الإلكترونية بأن هيمنتها على الحياة الإدارية ستعمل على تسهيل معاملات الأفراد وإنجازها بقدر عال من الكفاءة، وبشكل يخفف عن الفرد عناء السعي بين الإدارات ودواوين الوزارات لتتبع معاملته أو مراجعته للمسؤولين إن تمكن من ذلك، فكم من المرات وصل المواطن إلى الموظف بعد ساعات، أو ربما أيام من الوقوف في الصف، وحصل على جواب أنه كان يقف خطأ في هذا الصف، وأن عليه الانتقال إلى الصف المجاور.

وإنطلاقاً من هذه الحقيقة ولينا وجهنا شطر البحث في موضوع، إنعكاس هذه الخدمات الإلكترونية على أداء المرافق العامة.

### أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تناول موضوع إنعكاس الخدمة الإلكترونية على أداء المرفق العمومي من خلال تخليص الأشخاص من عناء الطوابير التي يعانيها الأفراد في المرافق العامة إنطلاقاً من التحول من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية التي أصبحت حتمية عالمية ومواكبة للتطور المذهل في مجال التكنولوجيا.

وتتجلى أهمية البحث من خلال إستعراض موضوع يتعلق بتوظيف تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الإدارات العامة الجزائرية وكذلك جدية موضوع الخدمة الإلكترونية وأهميته في تسهيل حياة الأفراد وتخليصهم من معاناة الإنتظار في الطوابير.

### أهداف الموضوع

يهدف الموضوع إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:

- ❖ ضبط المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث بداية من مفهوم الخدمة العمومية والمرفق العام وصولاً إلى الخدمة الإلكترونية.
- ❖ تسليط الضوء على أساسيات ودوافع الانتقال من الخدمة المقدمة تقليدياً إلى الخدمة المقدمة إلكترونياً.
- ❖ الوصول إلى مدى نجاعة هذه الخدمات الإلكترونية في تخليص الشعب من المعاناة اليومية إزاء قضاء حوائجه.
- ❖ الوقوف على التحديات التي تواجهها الجزائر من خلال تطبيق الخدمات الإلكترونية إضافة إلى رؤية إستشرافية لمستقبل هذه الخدمات في الجزائر.

## مقدمة

### أسباب إختيار الموضوع

هناك أسباب موضوعية تتعلق بموضوع الدراسة وأخرى ذاتية تتعلق بشخص الباحث وسنعرض هذه الأسباب كالتالي:

✓ الأسباب الذاتية: رغبتنا في دراسة موضوع المرافق العامة حتى تم إقتراح الموضوع ضمن موضوع إنعكاس الخدمة الإلكترونية على أداء المرفق العمومي.

✓ المبررات الموضوعية: ينتج عن هذه الدراسة القيمة العلمية لموضوع الخدمة الإلكترونية وإنعكاسها على أداء المرفق العمومي، والبحث عن الأفاق المستقبلية لهذه الخدمات من أجل تطويرها والنهوض بها.

### حدود الدراسة

1. حد الموضوع: تناولت الدراسة تحديد درجة إستخدام الخدمات الإلكترونية وإنعكاسها على المرافق العامة، وتخليص الخدمات العمومية من بعض السلوكيات لضمان توفر الخدمات لجميع المواطنين.

2. الحد المكاني: أجريت الدراسة على الخدمات الإلكترونية على المرافق العمومية في الجزائر.

3. الحد الزمني: طبقت الدراسة بحمد الله تعالى في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2021-2022.

### إشكالية الموضوع

إلى أي مدى يمكن للخدمة الإلكترونية أن تحسن من أداء المرفق العمومي؟

وينتج عن هذه الإشكالية تساؤلات فرعية:

1. ماهو الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والخدمة الإلكترونية للمرفق العمومي؟

2. ماهي استراتيجيات الجزائر في الإندماج في الخدمات الإلكترونية؟

### مناهج الدراسة

من خلال قيامنا بهذه الدراسة إنتهجنا المنهج الوصفي والتحليلي الذي يركز على الوصف الدقيقة لموضوع الخدمات الإلكترونية، للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية، ويتجلى الإعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ووصف وتحليل أهم خصائص وأنواع الخدمة الإلكترونية وكذلك دوافع الإنتقال إلى هذه الخدمات في الجزائر، ورصد التحديات والآفاق المستقبلية لذلك.

### الدراسات السابقة

في حدود إطلاعنا على موضوع إنعكاس الخدمة الإلكترونية على أداء المرفق العمومي تقنياً لأمانة العلمية من الباحث أن يشير إلى الدراسات السابقة العربية التي تناولت الموضوع سواءً كله أو جزء منه نذكر منها:  
**الدراسة الأولى**

لدراسة التي قامت بها الطالبة مومنين فاطمة الزهراء "الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2018 - 2013)"<sup>(1)</sup>، سنة تهدف هذه الدراسة إلى إزالة الغموض وضبط مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية، ومحاولة التعرف على إستراتيجية الجزائر للانخراط في الخدمات العامة الإلكترونية ورصد أهم القطاعات التي تبنت هذه الخدمات الإلكترونية والتعرف على البيئة التي أعددتها الجزائر لإخراج مشروع الإدارة الإلكترونية وبالتالي الخدمات الإلكترونية  
ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أن الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعترضها مشكل الأمية الإلكترونية إضافة إلى ضعف حجم الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفقدانا إلى بيئة إلكترونية مناسبة لإستراتيجيتها الأمر الذي شكل تهديداً لواقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر.  
وقد خرجت هذه الدراسة بجملة من التوصيات منها:

- ضرورة الإهتمام بمشكل الأمية التقنية ونشر الثقافة الإلكترونية، ودعم برامج التعليم

---

<sup>1</sup> مومنين فاطمة الزهراء "الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2018 - 2013)"، جامعة أدرار، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، سنة 2018/2019 .

## مقدمة

الخاصة بتكنولوجيا المعلومات على مختلف مستويات وأطوار الدراسة قصد خلق مجتمع معلومات قادر على التواصل إضافة الى توفير البنى التحتية والمنشات القاعدية الملائمة لتطبيق الخدمة الإلكترونية وحل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية، والإستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، وتعميم الأنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الإتصال، وتوفير مجانية الأنترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة والإهتمام بدور القوانين والتشريعات المنظمة للخدمة العمومية الإلكترونية.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من خلال تناوله لمفهوم الخدمات العمومية والخدمات العمومية الإلكترونية إلا أن دراستنا لم تتوقف عند هذا الحد بل تعدت الى البحث في الإطار المفاهيمي للخدمات الإلكترونية ودوافع الإنتقال إليها، والبحث في التحديات التي حالت دون التقدم في هذه الخدمات والأفاق المستقبلية لتطويرها.

**الدراسة الثانية:**

الدراسة التي قام بها الطالب أسامة أحمد عبد السالم ياسين "الخدمات الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بالميزة التنافسية للمدرسة"، سنة 2017، والتي تهدف إلى الإجابة على الإشكالية التالية: ما درجة توافر الخدمات الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين، حيث إستخدام المنهج التحليلي، ومن أبرز نتائجها الإستخدام الفعال للخدمات الإلكترونية يعمل على زيادة تنافسية المدرسة بين المدارس والتطور التكنولوجي الواسع في كافة مجالات الحياة وخاصة في مجال الإدارة المدرسية والإتصال والتواصل العالي من خلال إستخدام التقنيات التكنولوجية بين عناصر العملية التعليمية، إضافة إلى الإهتمام المتزايد من قبل المدارس بأهمية التطوير والتقدم في كافة الميادين العلمية منها والتكنولوجيا للدخول في ميدان المنافسة بين المدارس. وتتفق جزء من الدراسة موضوع الحال وهو ضبط مفهوم الخدمات الإلكترونية "التعريف الخصائص والأنواع...." وتختلف معها في أن موضوع الدراسة تحدثت عن الخدمات الإلكترونية بصفة عامة مقارنة بالدراسة السابقة التي ركزت على الخدمات الإلكترونية في المدارس الثانوية فقط، غير أن ماتضيفه الدراسة موضوع الحال هو البحث في كيفية تطوير الخدمات الإلكترونية مستقبلا.

### الصعوبات

في الحقيقة واجهتنا بعض الصعوبات عند بحثنا في موضوع إنعكاس الخدمة الإلكترونية على أداء المرفق العمومي منها: قلة المراجع ذات الصلة بالموضوع، بالإضافة إلى أنه موضوع يتسم بالحدثة والتطور، وآمل أن يكون الجهد الذي بذلته في سبيل إتمام هذه الدراسة جهداً ينال القبول.

### الخطة

سوف تكون دراستنا لموضوع البحث مقسمة على النحو الآتي:  
تطرقنا في الفصل الأول للإطار المعرفي أو المفاهيمي، وتم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول تناولنا فيه ماهية الخدمة العمومية، تعريفها، خصائصها، نظمها وأنواعها. أما المبحث الثاني تحت عنوان الأطر المعرفية للخدمة الإلكترونية، المقصود بالخدمة خصائصها وأنواعها .

والمبحث الثالث مدخل مفاهيمي للمرفق العام تحدثنا فيه عن، تعريف المرفق، أنواعه وخصائصه

أما الفصل الثاني خصصناه للحديث عن الانتقال إلى الخدمة الإلكترونية في الجزائر، وتم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تناولنا فيه دوافع تبني الخدمة الإلكترونية في الموضوعات التالية، عدم نجاعة الخدمة المقدمة تقليدياً، تحرير الخدمة العمومية من بعض السلوكيات، إكتساح التكنولوجيا للحياة اليومية للمواطن.

أما المبحث الثاني تحدثنا فيه عن أساسيات التحول إلى الخدمة الإلكترونية، تطرقنا فيه لـ توفير شبكة إتصال تقي بالغرض، إحداث مواقع لمختلف المرافق على مستوى الشبكة العنكبوتية و ضمان حماية الحياة الشخصية للمرتفقين.

والمبحث الثالث خصصناه للحديث عن إستراتيجية الجزائر للإندماج في الخدمة الإلكترونية "نظام موودل لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر (أنموذجا)" تطرقنا لتعريف نظام الموودل وتحديات الخدمة الإلكترونية في الجزائر، ثم آفاق الخدمة الإلكترونية في الجزائر.

**الفصل الأول**  
**الإطار المعرفي والمفاهيمي**

**تمهيد:**

إن الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن بل يعني تحقيق إستقرار المجتمع بصفة عامة، وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالإطمئنان والثقة بالنظام الحاكم. إتجهت جهود الجزائر منذ الألفية إلى الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودمجها في المؤسسات العمومية بهدف تطوير الإدارة وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، حيث تم الشروع في تطبيق بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة والجودة وقلة التكاليف وهي ما يطلق عليها بالخدمات الإلكترونية.

باشرت الدولة إعتتماد الخدمات الإلكترونية لعصرنة إدارتها، فسخرت إمكانيات ضخمة لتحقيق المحاور الكبرى لبرنامج الرقمنة والرقمي بمستويات خدماتها، من خلال خلق الفضاء التواصلي بين المواطنين والأطراف المعنية، وتحديد الأهداف والإحتياجات وحتى الإلتزامات خاصة أن المرفق العام في الجزائر مقترن بإشكالية الفساد الإداري، وتقشي السلوكيات المهنية البيروقراطية السلبية والتعقيد الإداري، لهذا حظيت عملية عصرنة المرفق العام باهتمام كبير كون التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية أصبح حتمية علمية وإستراتيجية.

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل تبيان الإطار المفاهيمي والمعرفي ضمن ثلاثة

مباحث:

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية .

المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة الإلكترونية.

المبحث الثالث: مدخل مفاهيمي للمرفق العام

## المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين على مستوى تحقيق الرغبات للمصلحة العامة وكذلك إشباع الحاجات العامة في مختلف الميادين من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، وسنعرض هذا المبحث في ثلاثة مطالب الأول نتناول فيه ضبط مفهوم الخدمة العامة، والثاني نظم وأنواع الخدمة العامة، أما المطلب الثالث خصائص الخدمة العامة.

### المطلب الأول: ضبط مفهوم الخدمة العامة

نتطرق في هذا المطلب الى تعريف الخدمة العامة إنطلاقا من تعريف الفقهي والإصطلاحي وصولا إلى تعريف المشرع الجزائري.

#### الفرع الأول: تعريف الخدمة العامة (تعريف الفقهاء)

بداية يمكن القول أنه لا يوجد إتفاق واضح بشأن تحديد مفهوم الخدمة العمومية وذلك راجع إلى تعدد المعاني لهذا المصطلح وتحديد الزوايا التي تناولت مفهوم الخدمة العمومية وعليه سنقوم بتقديم مجموعة من التعاريف التي تناولت مصطلح الخدمة العمومية. حيث يرى الأستاذ محمد الصغير بعلي أن "أساس ومبرر وجود المرفق العام هو تلبية الحاجات العامة للجمهور".

ونقل تعريف الحاجة العامة من عند الفقيه دوجي الذي عرفها بأنها " **النشاطات والخدمات العامة التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة، ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام**".<sup>(1)</sup>

(1) محمد الصغير بعلي، القانون الإداري "التنظيم الإداري"، النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2013، ص23.

## تعريف جاك شوفلييه:

بأنها تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات من طرف المنظمات والجهات الإدارية. فقد ركز شوفلييه على ربط الخدمة العمومية بالإدارة العامة باعتبارها نشاط من نشاطاتها حيث أن الأخيرة تقوم بتلبية الحاجيات الضرورية والثانوية للجمهور، على أن يكون ذلك بصفة دائمة ومستمرة مهما كانت صفة هذه الخدمات وهذا التعريف مقتبسا من التعريفات القديمة للخدمة العامة التي يؤديها المرفق العام.<sup>(1)</sup>

والخدمة العمومية وفق القانون الإداري الفرنسي: "هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والإستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام".<sup>(2)</sup>

## الفرع الثاني: التعريف الإصطلاحي

"إرتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة، وزيادة تدخلها في إشباع الحاجات العامة للجمهور، بغرض زيادة رفاهية المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة، مما أدى إلى إرتباطها بالدولة كهيئة تشرف على تنفيذ هذا النشاط من أجل تحقيق المنفعة العامة لذلك تم تعريفها بشكل عام على أنها "الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم الخدمات "

ولقد ركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العمومية على محورين:<sup>(3)</sup>

(1) ربيع رحمان، مداخلة تحت عنوان الادارة الالكترونية واثرا على جودة الخدمة العمومية في الجزائر "مرفق التربية الوطنية نموذجا" المحور الرابع مجالات تطبيق الادارة الالكترونية للمرفق العام في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، سنة 2018، ص5

(2) حرشاو مفتاح، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية وتحديات الإلكتروقراطية مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد الثاني عشر، جامعة زيان عاشور، الجلفة، ديسمبر 2018، ص231.

(3) سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية جامعة باتنة 1\_1\_كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سنة 2018/2019، ص39

**أولاً: مفهوم الخدمة العامة كعملية.**

حيث تعتبر الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية أو العامة على أنها مجموعة من العمليات ذات الطابع التكاملي تحتوي على مدخلات ومخرجات، فبالنسبة للمدخلات فهناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

(1) **الأفراد:** إذ يعد الفرد أو المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في تفعيل عملية الخدمة العامة مثال عن ذلك، تقديم الإسعافات الأولية للمرضى في المستشفيات.

(2) **الموارد:** تعتبر الموارد أيضاً أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة المقدمة من طرف المنظمات العامة والحكومية وهي عمليات تجري على الأشياء وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثال: خدمات رخص مرور السيارات.

(3) **المعلومات:** ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور وتكنولوجيا المعلومات والاتصال كمثال: خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات.

**ثانياً: مفهوم الخدمة العامة كنظام**

بالإضافة إلى المفهوم الأول للخدمة العامة هناك مفهوم آخر بإعتبار الخدمة العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة وهي كالآتي:

(1) نظام عمليات التشغيل وإنتاج الخدمة ، وفق هذا النظام تتم عملية التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الحاصلة بالخدمة.

(2) نظام تسليم الخدمة، وفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.<sup>(1)</sup>

(1) طلاش فريدة، أبحري عبد النور، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019، دراسة حالة بلدية تيزي وزو، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2018\_2019، ص 3

## تعريف الخدمة بشكل خاص:

اختلفت التعاريف المقدمة بشأن مصطلح خدمة، فقد عرفها "PHKATLEL" بأنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون".<sup>(1)</sup>

## الفرع الثالث: تعريف المشرع الجزائري

نجد محاولة من المشرع الجزائري لتعريف الخدمة العمومية في مجال السمعى البصري وذلك بموجب القانون رقم 04\_14 المؤرخ في 24 فبراير 2014 يتعلق بقانون السمعى البصري، حيث عرفت المادة 07 منه الفقرة السادسة الخدمة العمومية للسمعى البصري: "هي نشاط للإتصال السمعى البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يشغل خدمة الإتصال السمعى البصري في ظل إحترام مبادئ المساواة والموضوعية والتكليف والإستمرارية".<sup>(2)</sup>

كما نصت المادة 02 منه على أنه "يتشكل القطاع العمومي للسمعى البصري في الهيئات والوحدات الأخرى التي تمتلك فيها الدولة كافة الأسهم، وتضطلع في إطار المنفعة العامة بمهام الخدمة العمومية".<sup>(3)</sup>

(1) بن يوسف، إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، فرع الدولة والوحدات العمومية، سنة 2015/2014، ص 31

(2) دنوال لصلح، "المواطنة الفاعلة كأساس لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة هيرودرت للعلوم الإنسانية ولإجتماعية، العدد الأول، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، مارس 2017، ص 51 (القانون رقم 04\_14 المؤرخ في 24 فبراير 2014 يتعلق بقانون السمعى البصري)

(3) باحومصطفى، عزيزي عبد القادر، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، جامعة احمد دراية أدرار، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2018/2019، ص 22

## المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العامة

نعرض في هذا المطلب في فرعين الفرع الأول نتناول فيه نظم الخدمة العمومية والفرع

الثاني أنواع الخدمة العمومية

### الفرع الأول: نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى

نظامين: نظام الخدمة العامة المفتوحة ونظام الخدمة العامة المغلقة.

#### أولاً: نظام الخدمة العامة المفتوحة

يتم النظر في ظل هذا النظام إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات وفق هذا النظام بإستقطاب عدد من العاملين وفق لنوع الخدمة، ويتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية، ويمتاز نظام الخدمة العمومية المفتوح بمجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:<sup>(1)</sup>

(1) البساطة: يظهر ذلك من خلال:

- لا تبذل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد.
- لا مسؤولية للإدارة عن التدريب أثناء العمل، سواء بدورات تدريبية أو غيرها (الموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه)، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي.
- تصنيف الوظائف وتقييمها والإبقاء على هذا التقويم صالحاً على الدوام .
- تقديم دراسات حول الرواتب، ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة والتأكد من مدى إستقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة.

(1) إبراهيم بلحول، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "دراسة حالة بلدية أولاد إبراهيم - ولايخ سعيدة"، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص: حكومات مقارنة، جامعة عبد الحميد ابن ابيديس - مستغانم كلية الحقوق والعلوم

(2) مرونة النظام: تترجم حرية الإدارة في التخلي، وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف، كي يبحث على وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله وإستعداداته أو تضمن له عائد أكبر.<sup>(1)</sup>

(3) إقتصادية النظام: كما قلنا سابقا أن الإدارة لا تتفق على إعداد الموظفين، وبالتالي لكي تتجنب الإدارة الإنفاق على مصاريف التدريب والتكوين، فهي تجلب موظفين متخصصين.

ثانيا: نظام الخدمة العامة المغلق.

عكس النظام الأول، فإن المنظمة هنا تقوم بإعداد الموظفين قبل إلتحاقهم بالعمل وإستمرار التدريب أثناء العمل، حتى يرفع العمل من مستواه المهني، وينمي دراهته. إن العامل في إطار هذا النظام يعمل ضمن قاعدة توازن الحقوق والواجبات، ولذلك فإن هذا النظام يرتكز على مبدئين أساسيين:

- **قانون الموظفين:** ما يميز الموظفين في المنظمات الحكومية هو أن العامل يخضع لمجموعة من القواعد القانونية تحدد أوضاعه، وهو ما يسمى بقانون الموظفين، وهذا القانون ينظم التعيين المعاملة المالية، الإنجازات والمنافع المادية....
- **حياة وظيفية متميزة:** إن النظام المقفل يتم التوظيف فيه وفق موافقة الإدارة على إستخدام العامل تحدد له إستخدام العامل تحدد له الإدارة الهدف من إستخدامه، وما ينتظر منه أثناء أدائهم للخدمة، وهنا العامل يحصل على الوظيفة إذا كان قادرا على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها ويجب أن يكون له حس وظيفي في أداء الخدمة.<sup>(2)</sup>

(1) عابد عبد الكريم غريسي، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث، ديسمبر 2013، ص

<sup>2</sup>JOURNAL OF CONTEMPORARY, BUSINESS AND ECONOMIC, STUDIES VOL ,02,IVO ,02 ,(JULY 2019)  
SERVICES THE ROLE OF ADMINISTRATION ON PUBLIC IN ALGERIA P 86

## الفرع الثاني: أنواع الخدمة العامة

تشمل الخدمة العامومية على مجموعة كبيرة من الخدمات المنظمة من طرف الدولة والتي يمكن تصنيفها من حيث طبيعة نشاط الخدمة، وكذلك من حيث طبيعة الخدمة وأخيراً من حيث طبيعة تحمل تكلفة نشاط الخدمة.

**أولاً: من حيث طبيعة نشاط الخدمة.**

- (1) \_ **الخدمات الإدارية** : هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المركزي أو المستوى المحلي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية ويعد هذا النوع من الخدمات العمومية الأكثر إنتشاراً.<sup>(1)</sup>
- (2) \_ **خدمات ذات طابع إقتصادي (تجاري وصناعي)** : ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الإقتصادية، وفي تحقيق رفاهية الأفراد في مجال إحتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل، الإتصالات، خدمة مؤسسة المياه والغاز والكهرباء.
- (3) \_ **الخدمات الإجتماعية والثقافية** : تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الإجتماعي والثقافي مثل: خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية.<sup>(2)</sup>

### ثانياً : من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

- (1) \_ **الخدمات الفردية** : تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون إرتباطه بجماعة حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها، مثل الخدمة الصحية التي يحظى بها بمفرده.
- (2) \_ **الخدمات الجماعية** : وهي الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم الفرد بطلب توفيرها مثل توفير الإنارة العمومية.<sup>(3)</sup>

(1) باحومصطفى، عزيزي عبد القادر، نفس المرجع السابق، ص 27

(2) ضابع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ( دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم ) مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر

في العلوم السياسية تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية 2018/2017 ص 11

(3) باحومصطفى ، عزيزي عبد القادر ،مرجع سابق ، صفحة 28

**ثالثاً: من حيث تحمل تكلفة الخدمة**

- 1) \_ **الخدمات المجانية** : والتي يحصل عليها الأفراد بدون مقابل يساوي تكلفة هذه الخدمة.
- 2) \_ **الخدمات المدفوعة الثمن** : التي يلزم المستفيدون بدفع ثمنها وعادة ما يرتبط هذا النوع بالخدمات الإقتصادية والتي يتكلف بها القطاع الخاص ومع ذلك يبقى تدخل الدولة ضروري من أجل ضمان حصول الأفراد على هذه الخدمات سواء من حيث تحديد السعر، أو الدعم أو مراقبة النوعية بما يلبي حاجيات الأفراد بصفة كاملة.<sup>(1)</sup>
- 3) \_ **خدمة مدعمة** : وهي نوع يجمع بين النوعين السابقين بحيث يتحمل تكلفة هذه الخدمة جزئياً المستفيد منها والباقي يكون على شكل دعم حكومي مثل النقل العمومي.

**رابعاً: من حيث المعيار التسويقي**

- 1) \_ **خدمات غير مسوقة** : وتكون مقدمة ومفروضة على الجميع سواء موظفين أو مقيمين من قبل القوة العمومية والحصول عليها يكون مجاناً مثل خدمات البلدية.
- 2) \_ **خدمات مسوقة**: وتكون مقدمة للأفراد بشكل إختياري وطريقة الحصول عليها يكون بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة مثل، الكهرباء وغاز، أو مدعمة جزئياً من الخزينة العمومية.

(1) أ.غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جانفي 2016  
جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، ص 184

### المطلب الثالث: خصائص الخدمة العامة

➤ **الخدمة العامة غير ملموسة** : إنما يميز الخدمات عن السلعة بأن الخدمة غير ملموسة وليس لها وجود مادي وصعوبة معاينتها غير أن هناك مسوقو الخدمة لجؤوا إلى إضفاء أشياء أو رموز ملموسة للتعبير عن جودة الخدمة كالإهتمام بالبيئة التي تقدم فيها من التصميم الداخلي والخارجي للمقر المقدم فيه الخدمة كالمطاعم مثلا أو الفنادق.

➤ **التلازمية**: وتتمثل هذه الخاصية بالترابط بين الخدمة ذاتها والشخص أو الفرد الذي يتولى تقديمها وهذا ما يميز الخدمة عن السلعة بأنه ضرورة حضور طالب الخدمة في الكثير من الخدمات الى اماكن تقديمها كمجال الصحة فهنا الخدمة تكون موجهة إلى جسم المستفيد من الخدمة الطبية وغيرها من المجالات.

➤ **تذبذب الطلب**: أي أن الطلب على الخدمة غير مستقر ومتذبذب بين فترات من الزمن وأحيانا من يوم لآخر أو أسبوع لآخر، فالخدمة السياحية على سبيل المثال تزداد في موسم الصيف وتقل في الشتاء وغيرها من المواسم.<sup>(1)</sup> إضافة إلى الخصائص المذكورة سابقا، فالخدمات العمومية خصائص متميزة إستمدت من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة منها:

➤ **خاصية المساواة**: يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل المعتقد، اللون، أو الإنتماء الحزبي فهذه الخاصية تفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية "كل المواطنين سواسية أمام القانون".

➤ **خاصية التطور والتكيف**: هذه الخاصية تسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة وإحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل

(1) بن عوالي بوبكر، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2017\_2016، ص 9

الانتقال من الإعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية لمجاراة التطورات التكنولوجية وسرعة إنتقال المعلومات والمعطيات.

➤ **خاصية المجانية السلبية** :إمتداد معيار المساواة بين المواطنين في حالة ماإذا كانتوضعياتهم متباينة، من حيث مستوى الدخل يتم إعتماد سلم يبين هذا التباين، حيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيًا للجميع مثل خدمة الصحة، الأمن، ثم ترتيب الخدمات تنازليًا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة الصناعية والتجارية.

➤ **خاصية الشمولية** :إنطلاقًا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الإستفادة منها مكفولًا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.<sup>(1)</sup>

➤ **خاصية التضامن** : الخدمة العمومية ماهي إلا تعبير عن التضامن الإجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيًا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الإجتماعي وهي:

1. تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المهتمين بالفقر والتهميش .

2. مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الإستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة .

(1) منوار بسمة ، مرزوق وهيبة ، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ، دراسة حالة بلدية إمشدالة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، سنة 2017/2018 ص 43\_ 44

## المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة الإلكترونية

لا شك أن الخدمات الإلكترونية من أكثر وأهم الثمار التي تجنيها من تطور التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، حيث نشهد في مجال الخدمات المقدمة إلكترونياً تطوراً كبيراً ينمو يوماً بعد يوم، وتمثل الخدمات الإلكترونية أهمية كبيرة في حياة الجميع ولها أثر بالغ الأهمية حيث أنها وفرت لنا الكثير من الوقت والجهد التي كانت تتطلبها الإجراءات اليدوية للحصول على هذه الخدمات بشكل عادي وتكفل عناء المواصلات وقضاء وقت طويل في طوابير الإنتظار مع عدم جودة العمل وحدوث العديد من الأخطاء، وسنعرض هذا المبحث في ثلاثة مطالب:

- المطلب الأول: المقصود بالخدمة الإلكترونية
- المطلب الثاني: أنواع الخدمة الإلكترونية
- المطلب الثالث: خصائص الخدمة الإلكترونية

### المطلب الأول: المقصود بالخدمة الإلكترونية

لقد تعددت مفاهيم وتعريفات الخدمة الإلكترونية بتعدد منطلقات المهتمين الذين تناولوا هذا الموضوع بكثير من الدراسات والتحليل، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، ونبدأ بتعريف الخدمة، ثم تعريف الإلكترونية، ثم تعريف الخدمة الإلكترونية.

#### الفرع الأول: تعريف الخدمة

هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية من الطرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.<sup>(1)</sup> ويعرفها "فليب كوتلر" بأنها: "نشاطات أو إنجازات مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا ينتج أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون".

(1) مومنين فاطمة الزهراء، نفس المرجع السابق، ص 8

### الفرع الثاني: تعريف الإلكترونيّة

وتعني الإعتقاد على تقنيات تحتوي على ما هو كهربى أو رقمى أو مغناطيسى أو لا سلكياً أو بصري أو كهرومغناطيسى، أو غيرها من الوسائل المشابهة وقد ورد هذا المعنى ضمن قانون التوقيع والمستندات الإلكترونيّة لولاية كونيتيكتوكانساس الأمريكيين.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث: تعريف الخدمة الإلكترونيّة

الخدمة الإلكترونيّة تعني تحويل جميع العمليات الإداريّة ذات الطبعيّة الورقيّة إلى عمليات ذات طبعيّة إلكترونيّة باستخدام التطورات التكنولوجيّة الحديثة " العمل الإلكتروني " أو إدارة بلا أوراق، وتعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وعليه فإن الخدمة الإلكترونيّة تعني تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارة والمواطن واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها.

ويرى كل من، ريست ولمو ( RUST ET LEMON ) أن الخدمات الإلكترونيّة تعرف في إطارها الواسع على أنها: "تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونيّة مثل (الأنترنت) وقد عرفت الخدمة الإلكترونيّة في القوانين الفرنسيّة على أنها: " كل نظام للمعلومات يسمح للمدارين عن طريق إلكتروني بالقيام بالشكليات والإجراءات الإداريّة " وهي تسمح بتجاوز نقائص الخدمات العمومية التقليديّة كونها تقدم في كل الأوقات بغض النظر عن مواقيت العمل الرسميّة، وكذا تسمح بتقادي التنقلات للحصول عليها، كما تسمح بربح الوقت والجهد كذلك وبهذا الشكل يضاف هذا النوع من أنماط تقديم الخدمات إلى الأنماط التقليديّة (الشبابيك، الهاتف .....).<sup>(2)</sup>

(1) (د) داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونيّة وأثرها القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، جامعة الكويت، الناشر منشأة المعارف بالإسكندرية، سنة 2007 ص 98

(2) بوراس نادية، بوعشة مبارك "تحسين الخدمات الإلكترونيّة بالإعتماد على معايير الجودة " مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 13، ص

من خلال إستعراض التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمات الإلكترونية هي خدمات تفاعلية يتم تقديمها للعملاء، دون أي إتصال مباشر بين الطرفين وتتم بواسطة وسائل تكنولوجيا المعلومات منها: الإنترنت، الأجهزة المحمولة، البريد الإلكتروني، بحيث يتم من خلالها إختصار الوقت والجهد وخفض التكاليف على الطرفين.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثاني: أنواع الخدمات الإلكترونية

تنقسم الخدمات الإلكترونية إلى أربعة أنواع نذكرها:

#### الفرع الأول: الخدمات المعلوماتية:

وهي الخدمات التي يحتاجها جميع الأفراد والمؤسسات بشكل روتيني ولا تحتاج إلى تكنولوجيا متطورة أو بنية تحتية عالية الجودة وهي أبسط أنواع الخدمات الإلكترونية.

#### الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية التفاعلية

وهي الخدمات التي تحتاج لبنية تحتية أعلى من الخدمات المعلوماتية وهي تربط بين الخدمات الإلكترونية والخدمات التقليدية مثل تعبئة طلب توظيف أو إستمارة من الموقع الإلكتروني ولكن يتم نقلها تقليدياً لإكمال المعاملة.

#### الفرع الثالث: خدمات المعاملات الإلكترونية

وهذا المستوى يحتاج لبنية تحتية أعلى من الخدمات الإلكترونية التفاعلية وإلى قدرات تكنولوجية بجودة عالية تكفي لإجراء المعاملات بشكل إلكتروني ضمن حكومة إلكترونية مثل دفع الضرائب والرسوم إلكترونياً.

(<sup>1</sup>) مشعل عبد المجيد الكساسبة، أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين ، دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك ، قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الإلكترونية ، جامعة الشرق الأوسط ، سنة 2014 ، ص

### الفرع الرابع: الخدمات الإلكترونية المتكاملة:

وفي هذا المستوى تنتقل فيه الخدمات من المستوى الإقليمي.

لتصبح خدمات دولية وتكون الخدمات الإلكترونية بين الأفراد والمؤسسات والحكومات وأيضا بين الحكومات والحكومات.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثالث: خصائص الخدمات الإلكترونية

تتميز الخدمات الإلكترونية عن غيرها من الخدمات بإمتلاكها مجموعة من الخصائص التي تجعل تطبيقا يحقق العديد من المزايا والتنافسية، وسنعرض هذه الخصائص كالتالي:

1. سهولة الاستخدام: سهولة تصفح المواقع وتقديم الطلبات وإكتمال المعاملات والوصول للتعليمات.
2. وضوح المعلومات والتعليمات: وضوح كتابة المعلومات وهل الشاشات المساعدة موجودة وهل هي واضحة وشاملة.
3. سرعة تحميل الصفحة: المقصود بالوقت الذي تستغرقه صفحات الموقع بما في ذلك الصور والرسومات والحركات وملفات الصوت حتى يتم تحميلها، وهذا يعتمد على حجم الملفات وحجم وعدد الصور المستخدمة وعدد السيرفرات التي يجب أن تكون موصولة وكذلك على سرعة بطاقة تعريف الشبكة (المودم).
4. سرعة الخدمة: يجب أن يكون المستفيد قادراً على إتمام العمليات على الأنترنت في وقت ملائم، فبعض المواقع تحافظ على وقت المستفيد من خلال بناء الموقع وفقاً لتفاصيلات المستفيد والمشتريات والطلبات السابقة.

(1) أحمد زغوان، "دور جودة الخدمات الإلكترونية في زيادة ولاء الزبائن" دراسة حالة مؤسسة الإتصال "أوريدو" وكالة الوادي، مذكرة لإستكمال متطلبات لنيل شهادة الماستر أكاديمي ميدان علوم إقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2015/2016، ص

5. الخصوصية والأمان: يشعر المستفيد بالأمن على المعلومات الشخصية خاصة به حيث لا يمكن الحصول عليها شخص أجنبي إلا بحضور الشخص المعني.
6. موثوقية المعاملات: بعد أن يتم إجراء التعاملات عبر الإنترنت ويحين وقت إرسال الخدمة للمستفيد فإن عملية الإرسال يجب أن تكون في موعدها وأن تبقى الخدمة محتفظة بجودتها عند الإستلام وخالية من الأخطاء.
7. سرعة تغير القواعد الحاكمة: إذ تستطيع المؤسسات من خلال تقديم خدماتها إلكترونيا من مواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات، والقيام بتقديم خدمات سريعة وبسرعة عالية من خلال الخدمات الإلكترونية.

## المبحث الثالث: مدخل مفاهيمي للمرفق العمومي

من خلال هذا المبحث يقتضي علينا إستعراض تعريفه وعناصره كما يقتضي التطرق لأنواع المرافق وعليه فضلنا تقسيم هذا المبحث إلى مطالب ونبتاول فيه:

### المطلب الأول: تعريف المرفق العمومي

يعتبر المرفق العام من أكثر المفاهيم القانونية غموضاً وإثارة للجدل، فمن الفقهاء من إرتكز على على المعيار الوظيفي ومنهم من إستند في تعريف المرفق العمومي إلى المعيار العضوي ومنهم من مزج بين الأول والثاني

### الفرع الأول: المعيار العضوي

يقصد بالمرفق العام تبعاً لهذا المعنى كل منظمة عامة تنشأها الدولة تخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور، ومن هنا جاز إعتبار كل من مرفق القضاء والأمن والدفاع وغيرها مرافق عامة لأنها منظمات أنشأتها الدولة بغرض أداء خدمة للجمهور.<sup>(1)</sup>

ويتصف هذا المعنى بالشمولية والإطلاق حتى أن الدكتور "أحمد محيو" قال عنه يقصد بالمرفق العام تبعاً لهذا المفهوم الإدارة بشكل عام.<sup>(2)</sup>

### الفرع الثاني: المعيار الوظيفي أو الموضوعي

يقصد بالمرفق العام بالنظر للمعيار الموضوعي كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع الحاجات العام ومن ثم تخرج عن نطاق هذا التعريف سائر النشاطات الخاصة كالمؤسسة الخاصة، كما يخرج عنه المشروعات التي تستهدف فقط تحقيق الربح

وقد أشار الأستاذ "أحمد محيو" بقوله على أن "مفهوم المرفق العام ليس ولا يمكن أن يكون مفهوماً قانونياً مجرداً وحيادياً وليس له معنى إلا في ضوء محتواه والغايات الإقتصادية والاجتماعية التي أسندت له والتي يجب تحديدها قبل إعداد النظام القانوني للمرفق العام وتعيين الجهة المؤهلة لإحداث هذا المرفق أو ذلك.<sup>(3)</sup>

(1) هاني علي طهراوي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، سنة 1997، ص 261/260

(2) محمد الصغير بعلي، نفس المرجع السابق، ص 205

(3) أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ترجمة اعراب صاصيلا ديوان المطبوعات الجامعية د، ط الجزائر ص 435

فمن خلال هذا التعريف نجد الأستاذ يرى أن المرفق لا يكون له معنى قانوني إلا إذا كانت الغاية منه تحقيق هدف سواء كان إقتصادي أو إجتماعي ولقد حاول جانب من الفقه الجمع والتوفيق بين المدلول الشكلي والموضوعي في تعريفهم للمرفق العام.

### الفرع الثالث: التعريف المتفق عليه

من خلال التعاريف التي سبق ذكرها لاحظنا صعوبة إتفاق الفقهاء على إعطاء تعريف جامع مانع لتحديد ماهية المرفق العام، ولهذا أسندت للدولة مزاولة أي نشاط يقصد منه إشباع الحاجات العامة ولهذا إتجه الرأي الراجح إلى الجمع بين المعيارين الشكلي والموضوعي لتعريف المرفق العام، ففي الفقه الفرنسي نجد العميد "ليونديجي" عرف المرفق العام مستنداً في ذلك إلى دمج المعيارين موضحاً الحجج التي إعتمدها في ذلك فعرّفه على أنه "نشاط يتحتم على السلطة القيام به لتحقيق التضامن الإجتماعي".

أما الدكتور عوابدي عمار فنجد أنه قد سلك مسلك الأستاذ عبد الصمد في دمجه للمعيارين وذلك مايتضح من تعريفه حيث يرى أنه: " كل مشروع تديره الدولة بنفسها أو تحت إشرافها لإشباع الحاجات العامة بما يحقق المصلحة العامة".

### المطلب الثاني: عناصر المرافق العمومية

لقيام المرفق العام يلزم وجود عناصر معينة، بمجرد توافرها فإنها تفصح بذات وجودها عن قصد الدولة في جعل النشاط مرفقاً عاماً، حتى ولم يوجد نص صريح بذلك.

وإستناداً على التعاريف السابقة يمكن إستخلاص العناصر التالية التي يقوم عليها المرفق العام وهي أربعة:

### الفرع الأول: إبتغاء تحقيق المصلحة العامة

عرفنا سابقاً أن المرفق العام مشروع يستهدف مصلحة عامة، وهذا العنصر هو أكثر العناصر إثارة للجدل من جانب الفقهاء، ذلك أن المصلحة العامة هي هدف كل وظيفة إدارية بالمؤسسات التي تديرها الدولة والتي تكون غايتها تجارية بحتة كالمؤسسات الإقتصادية إنما تسعى لتحقيق المصلحة العامة، كما أن هذه الأخيرة ليست حكراً على الإدارة فمن الوظائف التي يمارسها الأشخاص العاديون ما تتصل كذلك بالمصلحة العامة كخدمات البناء والنقل

ولقد إقترح الفقه معيار للخروج من هذه الإشكالية فإذا كانت المصلحة العامة تمثل الغاية الأولى من النشاط الذي يقوم به الشخص القانوني وتوفرت الأركان الأخرى يتكون المرفق العام، أما إذا كانت المصلحة العامة تمثل غاية ثانوية لهذا النشاط فإن الوظيفة لا ترتقي إلى منزلة المرفق العام.

ويترتب على تمييز المرفق بهذا الوصف أن كل مرفق ينبغي أن يخضع إلى مبدأ المجانية.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثاني: الخضوع للسلطة العامة

كل مشروع يستهدف تحقيق النفع العام يعتبر مرفقا عاما، لأن هناك مشاريع خاصة تهدف إلى تحقيق النفع العام كالمدراس والجامعات الخاصة، الشيء الذي يميز بين هذين المشروعين هو خضوع المشروع لسلطة الدولة العام، التشريعية والتنفيذية والقضائية. يميز المرافق العامة أن تكون خاضعة في إدارتها للسلطة الحاكمة الدولة أو غيرها من الأشخاص الإدارية بمعنى أن تكون الكلمة النهائية في الإدارة للمشرع وتوجيهه وتنظيمه وتسييره للسلطة وتحديد نشاطها وقواعدها.<sup>(2)</sup>

### الفرع الثالث: المرفق العام مشروع تنشئه السلطة العامة

ويقصد بذلك أن الدولة أو إحدى الجماعات الإقليمية هي التي تتولى إنشاء المرفق العام وتقرر اعتبار نشاط ما مرفقا عاما أي تقرر إخضاع هذا النشاط لأحكام المرافق العامة.

ويرى جانب من الفقه أنه لتحديد هذه الصفة يجب البحث عن إرادة المشرع في كل حالة على حده حيث تكون هذه الإرادة صريحة وواضحة وحاسمة وقد يمكن التعرف عليها بالقرائن المختلفة.<sup>(3)</sup>

(1) عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسر للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، سنة 2007، ص12

(2) حسين طاهري، القانون الإداري دراسة مقارنة الخلدونية، الطبعة الأولى، الجزائر، سنة 2007، ص82

(3) عمار بوضياف، نفس المرجع السابق، ص312

ويرى جانب من الفقه أنه إذا تعذر الكشف عن حقيقة مقصد المشرع إعتبر المشروع مرفقا عاما في حين يرى آخرون أن المعول عليه هو موضوع نشاط المشروع في إعتبره مرفق عام أم لا.

### الفرع الرابع: الخضوع لنظام قانوني خاص

إن المشروع الذي رصد لتحقيق مصلحة عامة وأنشأته الدولة وتولت هي إدارته مباشرة أو عهدت به إلى أحد الأفراد أو الشركات إنما يحكمه نظام قانوني خاص، وما أجمع عليه الفقهاء أن هذا النظام يختلف من مرفق إلى آخر حسب طبيعته وقد اختلف الفقه حول هذا العنصر، حيث يرى جانب من الفقه أن خضوع المرفق للقانون الإداري هو ركن من أركان المرفق العام، في حين يرى جانب آخر من الفقه بأن خضوع المرفق للقانون الإداري ليس إلا نتيجة لإعتبره مرفقا عاما لا ركنا أو شرطا لقيام المرفق العام ولكل حججه.<sup>(1)</sup>

أما في القانون الجزائري فإن أي مشروع ينشأ لتحقيق المصلحة العامة سواء قامت الدولة بإدارته مباشرة أو عهدت بذلك للأفراد أو شركات خاصة يحكمها نظام قانوني إستثنائي، يعرف على أنه " مجموعة الأحكام والقواعد والمبادئ القانونية التي تختلف إختلافا جذريا عن قواعد القانون الخاص بصفة عامة وعن قواعد النظام القانوني الذي يحكم المشروعات الخاصة بصفة خاصة " ونشير في هذا الصدد إلى أن هذه القواعد تختلف حسب نوعية كل مرفق ومع ذلك هناك من المبادئ القانونية المشتركة التي تحكم المرافق العامة أيا كانت نوعيتها.<sup>(2)</sup>

### المطلب الثالث: أنواع المرافق العمومية

تنقسم المرافق العامة إلى عدة تقسيمات وأنواع وفقا للزاوية التي ينظر منها، فيمكن تقسيم المرافق العامة من حيث الطبيعة أو موضوع نشاطها إلى مرافق عامة إدارية أو إجتماعية أو إقتصادية أو مهنية أو نقابية، كما يمكن تقسيمها على أساس إقليمي إلى مرافق عامة مركزية

(1) مصلح ممدوح الصرايرة، القانون الإداري، الكتاب، 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، سنة 2001، ص 324

(2) بوطيب عماد الدين، النظام القانوني للمرافق العمومية، مذكرة مكملة من متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سنة 2014/2015، ص 34

وطنية أو محلية كما يمكن تقسيمها من حيث مدى وجوب إنشائها أو عدم وجوب إنشائها إلى مرافق عامة إجبارية أو مرافق إختيارية وسوف يتم التعرض لأنواع المرافق العامة وفقا لهذه التقسيمات المختلفة بصورة موجزة ومركزة كن خلال

### الفرع الأول: تقسيم المرافق العامة من حيث طبيعة نشاطها

من هذه الزاوية يمكن تقسيم المرافق إلى مرافق إدارية و أخرى إقتصادية ومرافق ثقافية وثقافية.

#### أولاً: المرافق الإدارية

وهي المرافق التي تؤدي الخدمات المرفقية التقليدية وقد لازمت الدولة منذ زمن طويل وعلى رأسها مرفق الدفاع والأمن والقضاء ثم مرفق الصحة والتعليم، وهذه المرافق عادة ما تتسم بإرتباطها بالجانب السيادي للدولة الأمر الذي يفرض قيامها بهذه النشاطات وأن لا تعهد بها للأفراد لما في ذلك من خطورة كبيرة.

وتكمن صعوبة وضع معيار في إختلاف نشاطات المرافق ذات الطابع الإداري، لذلك ذهب بعض الفقهاء إلى القول أن المرافق الإدارية هي مجموعة من المرافق التي لاتدخل في عداد بقية أنواع المرافق الأخرى وهو ما أطلق عليه بالتحديد السلبي للمرافق.<sup>(1)</sup> وتتميز المرافق الإدارية في غالبيتها بأن نشاطها لا يستهوي الأفراد فلا يتصور أن يبادرو إلى إنشاء مرفق للأمن أو القضاء فهذا النوع من النشاط دون غيره يجب أن يلحق بالدولة ويدعم مالياً من قبلها ويسير أيضاً من جانبها بصفة مباشرة، ولا يمكن لدولة أن ترفع يدها عن هذا النوع من النشاطات لأنها تدخل ضمن وظيفتها الطبيعية أو واجباتها إتجاه الأفراد، ويربأ لأستاذ محمد سليمان الطماوي أن هذا النوع من المرافق شيدت على أساسه نظريات القانون الاداري الحديث

#### ثانياً: المرافق العامة الاقتصادية

وهي مرافق حديثة النشأة نسبياً تسبب فيها التطور الإقتصادي وظهور الفكر الإشتراكي مما دفع بالدولة إلى ممارسة نشاطات كانت في أصلها معهودة للأفراد، ومثال هذا النوع من

(1) فؤاد مهنا، مبادئ واحكام القانون الاداري، مؤسسة شباب الجامعة، د، ط، الاسكندرية، سنة 1980، ص 263

المرافق المؤسسات الصناعية والتجارية، وإذا كان الفقه قد أجمع كما رأينا على إخضاع المرافق الإدارية لقواعد القانون العام، فإن الأمر لم يكن كذلك بالنسبة للمرافق الاقتصادية خاصة وقد ثبت ميدانياً أن المرافق الإدارية يتسم عملها بالبطء وإجراءاتها معقدة وتكاليفها باهظة، وهذه الآليات لا تساعد المرافق الاقتصادية التي تحتاج إلى أن تحرر أكثر وتخضع لإجراءات تيسيرة يفرضها مبدأ المنافسة، إن الحقيقة التي لا يمكن إنكارها أن المرافق الاقتصادية التي خضعت لآليات القانون العام جملة، فإنها ستلقى منافسة شديدة من جانب المؤسسات الخاصة ولربما يؤدي إلى زوالها مع مرور الوقت.

### الفرع الثاني: تقسيم المرافق العامة بحسب نطاقها الإقليمي

تنقسم المرافق العامة بحسب نطاقها الإقليمي إلى مرافق عامة وطنية وأخرى محلية

#### أولاً: المرافق العامة الوطنية

يتسع نشاط هذه المرافق ليشمل إقليم الدولة كله فيشبع الحاجات الاجتماعية التي يتصل بها المرفق لجميع أبناء الدولة وليس لساكني إقليم معين أو بلد معينة ومن أمثلة هذه المرافق مرافق الدفاع والأمن والقضاء والبريد والجمارك والسكك الحديدية. ونظراً لعمومية وأهمية النشاط الذي تقدمه هذه المرافق فإنها تخضع لإشراف الإدارة المركزية في الدولة من خلال الوزارات أو ممثليها أو فروعها في المدن ضماناً لحسن أداء هذه المرافق لنشاطها وتحقيقاً للمساواة في توزيع خدماتها، وتتحمل الدولة المسؤولية الناتجة عن الأضرار التي تتسبب فيها المرافق القومية بحكم إدارتها لها والإشراف على شؤونها.<sup>(1)</sup>

#### ثانياً: المرافق العامة المحلية

هي المرافق العامة التي تنشئها وحدات الإدارة المحلية البلدية والولاية حيث تمارس نشاطها في الحيز الجغرافي لإقليم الجماعات المحلية مثل: مرفق نظافة البلدية فنجد (المادة 153) من قانون البلدية تنص على تعترف للبلدية بحق إنشاء مؤسسات عمومية بلدية تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، ونفس الأمر فيما يخص قانون الولاية فقد

(1) مازن راضي ليلو القانون الإداري ، منشورات الأكاديمية العربية الدنمارك ص 93

أجازت هو الآخر للولاية إحداث مؤسسات عمومية ذات طابع إداري أو صناعي أو تجاري (المادة 146 إلى 148).<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث: تقسيم المرافق العامة من حيث أداة إنشائها

تنقسم المرافق من حيث التزام الإدارة بإنشائها إلى المرافق العامة التي تنشأ بنص

تشريعي والمرافق العامة التي تنشأ بنص تنظيمي

أولاً: المرافق العامة التي تنشأ بنص تشريعي

وهي مجموع المرافق ذات الأهمية الوطنية القصوى التي يفرض المشرع أمر إنشائها

بموجب نص تشريعي يمكن أعضاء السلطة التشريعية من الإطلاع على نشاط المرفق

وضرورته وقواعده.<sup>(2)</sup>

ثانياً: المرافق العامة التي تنشأ بنص تنظيمي

يؤسس المشرع حق إنشاء مرافق عامة معينة للسلطة التنفيذية، فإن أقرّ دستور دولة ما

على أن من إختصاصات السلطة التنفيذية إنشاء بعض المرافق، يتضح لنا أن المشرع قد

ربط أداة إنشاء المرافق العامة بين نص تشريعي وتنظيمي، وإستند في ذلك على أهمية

المرفق ذاته.

كذلك يحق لكل من الولاية والبلدية انشاء مرافق عامة والتي من شأنها أن تلبي رغبات

الجمهور، ففي الولاية مثلاً يتم بقرار صادر من الوالي تنفيذ مداوات المجلس الولائي.<sup>(3)</sup>

الفرع الرابع: تقسيم المرافق العامة من حيث الاعتراف لها بالشخصية المعنوية

تنقسم المرافق من حيث الاعتراف لها بالشخصية المعنوية إلى المرافق العامة التي تدار

بواسطة هيئة متمتعة بالشخصية المعنوية والمرافق العامة التي تدار بواسطة هيئة ليس لها

شخصية معنوية

(1) قانون 10\_11 المؤرخ في 3 يوليو 2011 المتضمن قانون البلدية، الجريدة الرسمية العدد 04 سنة 2011.

القانون 12\_07 المؤرخ في 29 فيفري 2012، المتضمن قانون الولاية من الجريدة الرسمية ، عدد 12، سنة 2012

(2) عمار بوضياف، نفس المرجع السابق، ص 328

(3) ينظر للمادتين 153، 154، من قانون البلدية

### أولاً: المرافق العامة التي تدار بواسطة هيئة متمتعة بالشخصية المعنوية

إذ رأى المشرع أن المرافق العامة الواجب إنجازها وإنشائها تتطلب قدراً من الاستقلال وجانب من الذاتية من أجل تحقيق أهدافها يمنحها الشخصية المعنوية وبالتالي تترتب عن ذلك جملة من النتائج أهمها تمتعها بذمة مالية مستقلة عن مالية الشخص المنشئ لها (الدولة أو البلدية أو الولاية) وبالتالي يتحمل نفقاته وأرباحه أو خسائره وكافة المسؤوليات القانونية الناتجة عن نشاطه من ذمته المالية مباشرة، ويكتسب العمال صفة الموظف العمومي وترفع ضده الدعاوى القضائية بصورة مستقلة ومن أمثلة هذه المرافق، بريد الجزائر والمؤسسات الإستشفائية.<sup>(1)</sup>

ونظراً لتمتع المرفق بالشخصية المعنوية إكتسب نوعاً من اللامركزية إتفق الفقه على تسميتها باللامركزية المرفقية وذلك لعدم الخلط بينها وبين اللامركزية الإقليمية. ويرى كل من الفقه الفرنسي والجزائري أن المرافق التي تدار بواسطة هيئة متمتعة بالشخصية المعنوية والتي قد تكون من أشخاص القانون العام وتسمى في هذه الحالة بالمؤسسة العامة أو من أشخاص القانون الخاص أياً كانت طبيعته فرداً أو شركة يتولى إدارة المرفق بناء على عقد يبرم بينه وبين السلطة العامة يسمى في هذه الحالة عقد الامتياز.

### ثانياً: المرافق العامة التي تدار بواسطة هيئة ليس لها شخصية معنوية

فهي تلك التي تحتفظ الدولة بإدارتها بنفسها نظراً لأهميتها وحيويتها بالنسبة للمنتفعين كمرافق التعليم والصحة والقضاء... الخ فهذه المرافق تكون موزعة بين الوزارات المختلفة فينتبع كل مرفق الوزارة التي يكون نشاطها من جنس نشاطه.<sup>(2)</sup>

وما نلاحظ على المرافق العامة الموجودة حالياً أنها تتبع الدولة وخاصة بإحدى الوزارات وتضم كل منها مجموعة متجانسة من المرافق وتلحق المرافق المحلية أو البلدية بالولاية أو البلدية المختصة وتجدر الإشارة هنا إلى وجود نزاع بين وزارتين أو أكثر على موضوع تبعية مرفق من المرافق لوزارة ما ولقد اتفق الفقه في هذه الحالة إن حل مثل هذه الإشكالات يكون

(1) بوطيب عماد الدين، نفس المرجع السابق، ص 20

(2) بوطيب عماد الدين، نفس المرجع السابق، ص 20

باتفاق جميع الوزراء المختصين أو بقرار رئاسي بناء على الإختصاص المخول للرئيس فيما يتعلق بترتيب المرافق العامة.<sup>(1)</sup>

---

(1) بوطيب عماد الدين، نفس المرجع السابق، ص 21

# الفصل الثاني

## الانتقال إلى الخدمة الإلكترونية

**تمهيد**

يراد بعصرنة الإدارة العمومية عملية التكيف مع التحولات الحديثة من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات قصد مواكبة التطور والتحولات الخاصة ومن هنا يمكننا إدراج في هذا الفصل دوافع تبني الخدمة الإلكترونية تقليديا كمبحث أول وأساسيات التحول إلى الخدمة الإلكترونية كمبحث ثاني وأخيراً إستراتيجية الجزائر في الإدماج في الخدمة الإلكترونية .

المبحث الأول: دوافع تبني الخدمة الإلكترونية.

المبحث الثاني: أساسيات التحول إلى الخدمة الإلكترونية.

المبحث الثالث: إستراتيجية الجزائر في الإدماج في الخدمة الإلكترونية.

## المبحث الاول: دوافع تبني الخدمة الالكترونية

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية حتمية أوجبها التقدم العلمي والتقني ومطالبه المواطنين المستمرة برفع جودة وسرعة عمل المرفق العمومي، في ظل عدم نجاعة وجودة الخدمات المقدمة تقليدياً للمرتفقين.

### **المطلب الاول: عدم نجاعة الخدمة المقدمة تقليدياً**

تعترض الإدارة المحلية في

تقديم خدماتها العمومية للجمهور عدة مشاكل ومعوقات تؤثر سلباً على أدائها مما يسبب تراجع، وبذلك خدمة عمومي ة يشوبها النقص ولا تلبى حاجات المواطن، وهنا سنعرض مظاهرها وعدم نجاعة الخدمة المقدمة تقليدياً من خلال ما يلي:

- 1) التنظيم البيروقراطي، حيث يشكل التنظيم الإداري للإدارة في شكلها الهرمي التقليدي عائقاً فيوجه تطور التنظيم وجودة الأداء المقدم من قبلها نتيجة كثرة الإجراءات وطولها
- 2) نظرة المواطن السلبية للإدارة خاصة فيما يتعلق بالاستقبال والتعامل حيث يشتكي وجود إجراءات معقدة في ظل غياب الإيضاحات والمعلومات الدقيقة حول هذه الإجراءات والمعاملات
- 3) معانات المواطن من بطء سيرورة المرافقة العامة وعدم كفاءة الموظفين خاصة في المستويات الدنيا للإدارة و التماطل في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمة.
- 4) عدم المساواة بين المواطنين في تقديم الخدمة وتغليب المحسوبية والوساطة والتي تعد من أكثر المشاكل التي يعاني منها المواطن في علاقته مع الإدارة.
- 5) شكوى المواطن المتكررة من عدم إهتمام الإدارة بتظلماتهم وعدم تمكينهم من طلباتهم في الوقت المحدد، بالإضافة إلى كثرة الملفات والأوراق المطلوبة لانجاز خدمات بسيطة.
- 6) تأخر الإدارة ومماطلتها في الإستجابة لمطالب الجمهور خاصة من خلال كثرة تحويله بين المصالح والمستويات والجهات الإدارية وإستنزاف وقتهم وجهدهم.
- 7) إهدار الموارد في ظل غياب الجدية في إستقطاب رضا الجمهور في خدمات الإدارة.

- 8) وجود إختلال في علاقة المواطن بالإدارة وبالتالي عدم رضاه بمستوى الخدمات المقدمة.
- 9) تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، حيث ساهم التقدم التكنولوجي في تحسين أداء الإدارات وتوظيفها لصالح المجتمع، كما سهل طريقة التعامل اليومية بين الإدارة والمواطن.
- 10) تزايد الضغط الشعبي على الحكومات، حيث أدى الوعي الشعبي إلى تطلع المواطن إلى الحصول على أفضل الخدمات وفي أسرع وقت وبأسهل الطرق وقد ساهم في شعور المواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات.
- 11) الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: إتاحة الفرصة أمام الموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم، وذلك بالتقليل من الأخطاء وتحسين الدخل والتقليل من البيروقراطية.
- 12) إعتداد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لإنجاز المعاملات.
- 13) تعقيد الإجراءات وأثرها السلبي على زيادة تكلفة الأعمال المقدمة تقليدياً.
- 14) ضرورة توحيد البيانات على المستوى الإداري وأقسامها.
- 15) صعوبة الوقوف على قياس المعدلات قياس الأداء.
- 16) ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- 17) هناك دوافع إقتصادية لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطور الإقتصادي يكون لها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الخدمة الإلكترونية وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الإستثمارات الأجنبية فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات.

18) هناك دوافع سياسية عن طريق التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات إجتماعية والذي يعد أحد أهم العوامل الدافعة لكثير من جهات الإدارة الى تعميم تطبيقات الخدمة الإلكترونية على دوائرها.<sup>(1)</sup>

**المطلب الثاني: إنتشار بعض السلوكات السلبية لدى القائمين بتقديم الخدمة العمومية**  
نوضح في هذا المطلب إنتشار ظاهرة البيروقراطية على جميع المستويات كفرع أول التمييز في أداء الخدمة وإنتشار ظاهرة تعاطي الرشوة كفرع ثاني

### الفرع الأول: إنتشار ظاهرة البيروقراطية على جميع المستويات

تعد البيروقراطية بمفهومها السلبي ظاهرة تسود غالبية البلدان السائرة في طريق النمو ولعل السبب يرجع إلى غياب الثقافة تتميز المصلحة العامة على المصالح الذاتية والشخصية وتقييد الموظف العام أو المنتخب بقواعد النزاهة والحياد والموضوعية في علاقته مع المواطنين، ومن بين مظاهر البيروقراطية:<sup>(2)</sup>

**التعسف في إستعمال السلطة:** إن الملاحظ في بعض الإدارات والمرافق العمومية هو تعسف المسؤولين سواء المنتخبين أو المعنيين في إستعمال السلطة التي خولت لهم من قبل القانون لخدمة المصلحة العامة، وهذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف للمعني بالأمر أو لغيره وهذا التصرف يعد خرقا للقانون حسب(المادة 22) من الدستور: "يعاقب القانون على التعسف في إستعمال القانون".<sup>(3)</sup>

(1) هام رابحي، نفس المرجع السابق، ص 79/77/75

(2) (المادة 22) من الدستور: "يعاقب القانون على التعسف في إستعمال القانون"

(3) سليمان السعيد الخدمة العمومية بين النص والواقع، مداخلة القيت ضمن اليوم الدراسي حول الخدمة العمومية في الجزائر، قسم الحقوق، جامعة جيجل سنة 2015، ص 8

### الفرع الثاني: التمييز في أداء الخدمة وانتشار ظاهرة تعاطي الرشوة

من الأسباب الرئيسية التي كانت وراء فقدان المواطن للثقة في الجهاز الإداري التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين، فمن جهة يستفيد مواطن من الخدمة بسهولة وبدون تعقيد وفي المقابل تجد مواطن الآخر تفرض عليه مجموع من التعقيدات للحصول على نفس الخدمة.

وتعود هذه الظاهرة إلى تفشي ظاهرة الوساطة والمحابات والرشوة وإستغلال الوظيفة، حتى وصل الأمر على قيام قناعة لدى العامة من المواطنين أن الحصول على الخدمات لا يتم إلا من خلال طريقة من الطرق المذكورة، مما شجع الفساد الإداري إضافة لما سبق هناك جملة كبيرة تعتري تقديم الخدمات العمومية نوجز منها:<sup>(1)</sup>

**أولاً:** غياب الإتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين طالبي الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمة العمومية، وبين ما يتوقع المواطن نحو هذه الخدمات.

**ثانياً:** الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية وعدم الإهتمام بالإستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.

**ثالثاً:** ضعف نظم المتابعة وتقييم الخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقاً للقوانين والتشريعات المنظمة لها.

**رابعاً:** غياب الوعي لدى المواطن بحقوقه وجهله بالقانون إضافة إلى لا مبالته، حيث يفتقد الطئير من المرتفقين إلى الحس المدني الذي يدفعهم إلى ممارسة رقابة على الإدارة من خلال تبليغه عن التجاوزات التي يكون قد تعرض إليها بمناسبة طلبه للخدمة، الأمر الذي دفع ببعض القائمين على تقديم الخدمة إلى التمادي في سلوكاتهم مستغلين هذا الوضع.

(1) عدنان مريزيق بن محمد، التسيير بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسر للنشر والتوزيع، مجدية الجزائر، سنة 2015 ص 22-21.

**خامساً:** خرق مبدأ المساواة يعد مبدأ المساواة من أهم المبادئ التي تحكم سير المرفق العاملاً أن الملاحظ هو تهميش لبعض الفئات المجتمع، وعدم خلق الظروف الملائمة التي تتماشى وطبيعة إحتياجاتهم.

### المطلب الثالث: إكتساح التكنولوجيا للحياة اليومية للمواطن

جاء مصطلح الخدمة الإلكترونية بهدف تحسين الخدمة العمومية، وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية للدلالة على إستخدام نتائج الثورة التكنولوجية في الأجهزة ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الإستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين اساليب تقديمها عبر طرق غير تقليدية تمكن من الإطلاع على الخدمة وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية، وجمهور المستفيدين من خدماتها.

فترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة إعتداد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة علناً لإتصال بكافة الإدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن إلى الإنتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.<sup>(1)</sup> ومن هنا يمكننا القول أن أثر تطبيق الخدمة الإلكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يركز على وجوب تحقيق العناصر التالية:

#### الفرع الأول: مردودية الخدمة العمومية

حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على الواقع

(1) جيبية ذهبية، نفس المرجع السابق، ص 82/81

الجهاز البيروقراطي الحكومي وهل حقيقة تمت التوصل إلى كسب رضا المواطنين وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

### الفرع الثاني: تقليص تكاليف الخدمة

من خلال الإتصال عبر الخط دون الإنتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

### الفرع الثالث: سرعة الإستجابة واحترام المواعيد

حيث تعتمد على تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المماثلة وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالإلتزامات مع تحقيق سرعة الإستجابة لخدمة دون تأخر.

### الفرع الرابع: الدقة

تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتها بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

### الفرع الخامس: سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة

وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية مما يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات الأنشطة والمهام، من خلال النشر الإلكتروني، لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة لإستئثار بخدمة جهات دون أخرى. المصلحة عامة مادامت الخدمة عامة فالإنتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين من ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم ذلك بتوفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل العديد من المشاكل.<sup>(1)</sup>

1 for the second year in rew :usaronks ,in the arabcountries.egv application,eall,dubai,issuen02.dec2003p02



## المبحث الثاني: أساسيات التحول إلى الخدمة الإلكترونية

### المطلب الأول: توفير شبكة اتصال تفي بالغرض

يعتمد أسلوب الإدارة الإلكترونية على تكنولوجيا حديثة تتمثل في مجموعة من الأساسيات وبما أن الإدارة الإلكترونية منظومة تفاعلية وتكاملية وعلى هذا الأساس تتكون هذه الأخيرة من مجموعة من العناصر وتحدد في مايلي:

#### الفرع الأول: الحواسيب وملحقاتها

ينبغي على الإدارة قبل تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع التابعة مع مراعاة الإمكانيات اللازم توفرها فقد تحتاج بعض الإدارات إلى طابعات مثلا على اختلاف قدراتها ومواصفاتها وأحجامها وغيرها من الأجهزة الملحقة، كأجهزة فصل الألوان ووسائط التخزين ووسائط النقل والأقراص المدمجة وأجهزة البصمة الإلكترونية إلى ما يصعب حصره من الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها وما يلزم لذلك العمل.<sup>(1)</sup>

#### الفرع الثاني: البرامج

وتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج التطبيقات وتضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الواب برامج إدارة النظام برامج الدعم الجماعي رسوم الحاسوب وقواعد البيانات أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال، البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية برامج تخطيط موارد المنشأة، برامج إدارة المعلومات وغيرها.<sup>(2)</sup>

(1) جمببةذهبية، نفس المرجع السابق، ص 81

(2) سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الادارة العامة، سنة 2005، ص22

فيما يخص برامج إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيداً من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج من هذه البرامج: نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.

### الفرع الثالث: الشبكة الإلكترونية

وهي تلك الحزم من الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج إتصالي لشبكات الإنترنت والإكسترنات، وعلى شبكة الإتصال الخاصة بالإدارة، تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي يقوم عليها عمل الإدارة من قوانين وقرارات وبيانات وأفراد ومشروعات وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات والمعلومات التي يتعامل معها موظفو الإدارة، فيدخل كل منهم إلى المواقع التي تسمح له بالدخول إليها عبر كلمة المرور الخاصة به، حتى يتمكن تحديد الخلل أو المسؤولية الخاصة بكل موظف، كما يقوم أيضاً بمقياس معدل أدائه، كما يمكن للأفراد مراسلة الإدارة عبر بريدها الإلكتروني، وتلك العمليات جميعها تدور من خلال شبكة الإتصال التي تستقبل جميع الأوامر التي ترد إليها من منسوبي الخدمة ومراجعتها، وتحفظ الشبكة الإلكترونية في ذاكرتها بجميع تلك الأوامر والعمليات والبيانات التي ترد إليها من جميع الأطراف بتوقيت إجرائها بالدقيقة والثانية.

### الفرع الرابع: القوى البشرية

يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري أصل ثابت من أصول المنظمة يجب الإهتمام به وتنمية إبداعاته، وآخرون يرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة فالقوة البشرية تضم القيادات الرقمية من مديرين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة، وهم في الغالب من دارسي علم الإدارة الحديثة القائمة على تعظيم قيمة التقنية والإستفادة من إمكاناتها والتواصل مع دوائر الإدارة محلياً وعالمياً عبر تلك التقنيات الرقمية الحديثة التي تتمتع بها تلك الإدارة، ويفترض ذلك بثقافة التأمل معها إذ من غير المعقول تأسيس شبكة إتصال في جهة ما وجلب الأجهزة وتحميلها بالبرامج الإلكترونية ثم وضعها على المكاتب أمام إدارات بيروقراطية تدير دفة العمل بعقلية روتينية، بما يصل إلى إهدار

المال وتضييع الوقت والجهد، وقد تقوم بعض الجهات بإخضاع القيادات القديمة لدورات في كيفية استخدام الحاسوب حين التحول إلى أسلوب الخدمة الإلكترونية.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثاني: إحداث مواقع لمختلف المرافق على مستوى الشبكة العنكبوتية

أخذت الإدارة الإلكترونية أشكالاً وأنماطاً مختلفة وأشكالاً متعددة، تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها وأصبحت عملية الرقمنة مهمة في عملية ترقية وجودة الخدمات المقدمة في الإدارات العمومية.

### الفرع الأول: التجارة الإلكترونية

أولاً: التجارة الإلكترونية عملية بيع أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات عديدة من ضمنها الإنترنت.

ثانياً: وسيلة من أجل إيصال المعلومات والخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر شبكات كمبيوترية أو عبر أي وسيلة تقنية.

ثالثاً: تبادل المعلومات وتقديم الخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة ودقيقة مع تفعيل البطاقات الشبكية.

ويمكن تحديد مفهوم التجارة الإلكترونية على أنها أداء الأنشطة التجارية باستخدام

الوسائل والأساليب الإلكترونية عن طريق الشبكة الدولية، ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقة البنكية وتعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.<sup>(2)</sup>

### الفرع الثاني: الصحة الإلكترونية

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الإستثمارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكات الإنترنت، كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الإستشاري في دولة أخرى، كما يمكن تقليل أوقات الإنتظار للمراجعين المريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى

(1) حسين محمود حسن، الإدارة والإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن د.س.ن، ص 52-54

(2) جمبية ذهبية، نفس المرجع السابق، ص 82

الصيدلية يكون الدواء في إنتضاره لدى الصيدلي، لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونياً إلى الصيدلية

### الفرع الثالث: الحكومة الإلكترونية

تعد الحكومة الإلكترونية من أحد أنماط الإدارة ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف إجتماعية واقتصادية وسياسية والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية بشفافية عالية، ويمكن أن يشمل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة، فقد عرفها الهوش: بأنها عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال التكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد، وتعظيم العائد، وتخفيف النفقات تعرف الباحثة أيضاً الحكومة الإلكترونية، "الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الانترنت"، وفي تعريف آخر "هي القدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل من خلال موقع واحد على شبكة الانترنت"، كما يعرف البعض الآخر الحكومة الإلكترونية بأنها: "إستغلال التكنولوجيا والمعلومات في الإتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة ويتمثل في إنجاز الخدمات الحكومية أو بينها وبين متعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت وفق ضمانات أمنية تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة.

### الفرع الرابع: التعليم الإلكتروني

في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والإختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية المنشأة، أو عبر شبكت الإنترنت كما يمكن الإستفادة من الدروس المجانية المنشورة عبر شبكت الإنترنت، أصبحت العملية التعليمية تعتمد بشكل أساسي على أجهزة الحواسيب الآلية وشبكة الإنترنت، فحاليا هناك مدارس مفتوحة على الكمبيوتر وجامعات بلا أبواب في أماكن مختلفة من العالم، بفضل شبكة الأنترنت التي إقتحمت معظم المدارس والجامعات وأصبحت وسيلة إيضاح تتضمن كل إحتياجات العملية التعليمية للأستاذ والطالب معا في قاعات الدراسة، وكذا الوسائط الإلكترونية التي تخزن عليها المواد العملية وتكون بديلا للكتب، ومن هذه الوسائط الإلكترونية نجد الأقراص

الدمجة، الجهاز التعليمي، تبنت منظمة اليونيسكو التابعة للأمم المتحدة مشروعاً يخص البلدان النامية، ويهدف إلى إقحام الإنترنت في كافة المراحل العملية التعليمية، هذا المشروع يعكس وجهة نظر عملية وإقتصادية معاً، ذلك أن بناء المدارس بالشكل التقليدي وتوظيف عدد كبير من المعلمين والإداريين من شأنه إرهاق ميزانية الدولة، ولذلك فإن أتمتة التعليم أضحت حتمياً في الدول النامية سيما بعد النجاح النظام الإلكتروني في الدول المتقدمة.

### الفرع الخامس: النشر الإلكتروني

من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الإقتصادية والاجتماعية والإطلاع على آخر المؤلفات والإستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومات من المصادر الأساسية.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثالث: ضمان حماية الحياة الشخصية للمرتفقين

لضمان حماية الحياة الشخصية للمرتفقين يجدر بنا الأخذ بالإجراءات التقنية والقانونية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية

### الفرع الأول: الإجراءات التقنية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية

#### أولاً: الجدر النارية

إن الجدر النارية عبارة عن مجموعة من الحاسبات الإلكترونية والبرمجيات المصاحبة معها والتي تقوم بعملية فصل الشبكات الخاصة للشركة عن الشبكات العامة، حيث تقوم بعض هذه الجدر النارية بعملية تصفية للبيانات والطلبات، والتي تنتقل من شبكة الإنترنت العامة إلى الشبكة المحلية الخاصة بالشركة والمبينة على عناوين شبكات العمل للحاسوب والذي يقوم بعملية الإرسال والإستقبال للطلبات أو البيانات.

(1) بشير بن عباس العلائق ، دور القوى التحويلية والاتصالات في انتشار و تفعيل التعليم الالكتروني ، الملتقى العربي الثاني حول التسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات قطر ، اكتوبر 2003ص31

**ثانياً: ضبط كلمة المرور**

لا بد من إختيار كلمات مرور أمنية، مع وجود إستراتيجية لتغير كلمة المرور بشكل منتظم ودوري ويجب تجنب إستخدام الأسماء وخاصة المتشابهة لإسم المستخدم.

**ثالثاً: نظام كشف التطفل**

هو نظام حاسوبي غايته كشف التطفل على الحاسوب من طرف أشخاص لهم القدرة على التعامل مع أنظمة الحاسب الآلي والشبكات وتكون لهم القدرة عل تخطي أي إجراءات أو أنظمة حماية.

**رابعاً: القياسات البيولوجية**

تشير إلى بناء هوية على أساس الخصائص الجسدية، والسلوكية للفرد مثل الوجه بصمات الأصابع، هندسة اليد، شبكات العين، التوقيع والصوت... الخ، فهي تقدم العديد من المزايا أكثر من الأنظمة التقليدية، وهي أكثر موثوقية من كلمة المرور، فالصفات البيولوجية لا يمكن أن تفقد أو تنسى، كما لا يمكن نسخها أو مشاركتها أو توزيعها، إضافة إلى أنها تتطلب أن يكون الشخص المراد التحقق منه حاضراً في الوقت نفسه.<sup>(1)</sup>

**الفرع الثاني: الآليات القانونية لتكريس الامن القانوني**

إن طبيعة المخاطر التي تتعرض لها الحكومة الإلكترونية لاسيما الجرائم المعلوماتية من خلال الخصوصيات التي تتميز بها سواء من حيث أساليب إرتكابها، وسهولة إخفائها وسرعة محو آثارها بل أن هذه الآثار ليست محصورة في النطاق الإقليمي لدولة بعينها فضلاً عن أن مرتكبيها يتسمون بالذكاء والدراية في التعامل مع مجال المعالجة الآلية للمعطيات ليس هذا فحسب بل إنها تستهدف محلاً من طبيعة خاصة ونعني بذلك المعلومات، الأمر الذي بات يثير بعض التحديات القانونية والعلمية أمام الأجهزة المعنية بمكافحة الجريمة وعليه فإن مكافحة الفاعلة قد تتطوي أولاً على توفير البنية التشريعية اللازمة، ثم تخصيص أجهزة متخصصة بالبحث والتحقيق عن الجرائم المستحدثة التي تهدد أمن الحكومة الإلكترونية.

(1) كلتوم، محاضرات مقياس نظام المعلومات، قسم التسيير، جامعة محمد آكلي البويرة، سنة ، 2019، ص 92

مما لاشك فيه أن البنية التشريعية لأمن المعلومات الإلكترونية، إذ يعد القانون ترجمة حقيقية للتطور الواقع في المجتمع، فالتقدم الإجتماعي يسبق دائما التطور القانوني، لذا سنوضح فيما يلي بيان القوانين التي تتلاءم مع أعمال الحكومة الإلكترونية:

### أولا: القوانين التي تتلاءم مع تشريعات الحكومة الإلكترونية

إن مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب تشريع قوانين جديدة تتناسب مع طبيعتها وأهميتها، وهي بذلك تستلزم إستعداد تشريعي متكامل في جميع المجالات التي تنظم أحكامها نوجزها في مايلي: (1)

1. تشريعات خاصة بتجريم إختراق المواقع الإلكترونية أو إتلافها بما فيها البيانات الحكومية.

2. تجريم انتهاك حق الخصوصية.

3. تجريم إنتهاك سر التوقيع الإلكتروني، وبتحديد الهوية الشخصية بشكل إلكتروني.

4. تشريعات تنظم نشر المعلومات.

5. تشريعات خاصة بالتجارة الإلكترونية.

### ثانيا: واقع البناء التشريعي للحكومة الإلكترونية في الجزائر

تعتبر الجزائر إحدى الدول التي تسعى جاهدة نحو إرساء معالم الحكومة الإلكترونية في ظل التحديات الراهنة، وبذلك أطلقت مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية 2008-2013 وبالتالي حاولت تحديد الأهداف الرئيسية والخاصة لإنجازها إلى غاية 2013 منها مايلي:

1. تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

2. تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات.

3. تاهيلا للإطار القانوني سواء التشريعي أو التنظيمي. (2)

(1) المؤتمر الدولي الشامل للقضايا النظرية وسبل معالجتها، دار الرافد للنشر، المجلد الثاني، يناير، سنة 2021

(2) جمعية مراكز الاحياء، دليل سياسات واجراءات تقنية ادارة امن المعلمات، الطبعة النهائية، مكة، سنة 2015، ص 92-95

وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف وتجسيد فكرة مشروع الجزائر الإلكترونية على أرض الواقع قامت الدولة الجزائرية بسن العديد من التشريعات القانونية والتي لها دور بناء وإرساء معالم الحكومة الإلكترونية وتوجز في ما يلي:

1. الرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 ، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط و كفاءات اقامة خدمات الانترنت واستغلالها
2. القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم لأمر 58-75 المتضمن القانون المدني
3. المرسوم التنفيذي رقم 16-142 مؤرخ في 27 رجب عام 1437 الموافق 5 مايو 2016 يحدد كفاءات حفظ الوثيقة الموقعة اليكترونيا
4. القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10 مايو 2018 ،يتعلق بالتجارة الالكترونية (1)

---

(1) المؤتمر الصحفي الدولي ، مرجع سابق ص34

## المبحث الثالث: إستراتيجية الجزائر في الإدماج في الخدمة الإلكترونية (نظام

### موودل لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر) "أنموذجا"

يشهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة معلوماتية كانت تكنولوجيات الإتصال والإعلام العامل الحاسم في هذه التحولات والتغيرات ولعل الخدمات الإلكترونية من أكثر الثمار التي تجنيها من هذه الثورة إنطلاقاً من التحديات وصولاً إلى الأفاق المستقبلية لهذه الخدمات بين القطاعات التي مستها الثورة المعلوماتية قطاع التعليم عن بعد والجامعة الافتراضية أحد إنعكاسات استخدامات التكنولوجيا في المجال التعليمي وللحديث عن التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد نذكر نظام موودل كنموذج لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر كمطلب أول، ثم تحديات الخدمة الإلكترونية في الجزائر كمطلب ثاني، أما المطلب الثالث فسنخصصه للحديث عن الأفاق المستقبلية للخدمة الإلكترونية في الجزائر.

#### المطلب الأول: مفهوم نظام موودل

تم تبني نظام التعليم الإلكتروني في الجزائر، ضمن تقرير الأولويات والتخطيط لسنة 2007 إنطلاقاً من البرنامج أو المشروع الوطني للتعليم الإلكتروني عن بعد الذي يهدف إلى إمتصاص الأعداد المتزايدة للطلبة وفي نفس الوقت الوصول إلى تجاوز وبشكل تدريجي آثار الهرم المقلوب الذي يميز حال طلبتنا (المعيار الكمي)، إضافة إلى تخفيف نقائص التأطير وتحسين نوعية التكوين تماشياً مع متطلبات ضمان النوعية، وكذا إقامة نظام التعليم عن بعد كدعامة للتكوين الحضوري.<sup>(1)</sup>

#### الفرع الأول: تعريف نظام موودل

يعتبر نظام الموودل أحد هذه الأنظمة التعليمية الإلكترونية وكلمة "موودل" بالإنجليزية هي إختصار لمصطلح "بيئة التعليم الديناميكي النمطي الموجه" (MODULAR OBJECT ORIENTED LEARNING ENVIRONMENT DYNAMIC )

(1) د، خواترة سامية، الرقمنة ضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة أعمال الملتقى الدولي الافتراضي يومي 21 و22 فيفري 2021، كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو، جامعة محمد بوقرة بومرداس \_الجزائر، سنة 2021 ص 220 و 221

حيث يعرف بأنه "منصة تعليمية للتعليم الإلكتروني أو نظام إدارة التعليم الإلكتروني، صمم باستخدام لغة (PHP) وقواعد البيانات (MySQL)، ويشارك إليه بإختصار (LMS) ويعني (LEARNING MANAGEMENT SYSTEM)، وهو موجه في الأساس لتزويد الأساتذة والطلاب بنظام واحد قوي وآمن ومتكامل، من أجل خلق بيئة تعليمية إلكترونية متخصصة حسب الطلب".

وهو أيضا يعتبر "منصة مفتوحة مجانية وواسعة الإستعمال، تتضمن مجموعة خدمات تفاعلية عبر الخط، تسمح للمتعلمين بإمكانية الولوج إلى المعلومات والأدوات والموارد لتسهيل التعليم وتسييره عبر الإنترنت بإعتبارها المحيط الافتراضي للتعلم". كما يعرف كذلك بأنه "نظام إدارة تعلم مفتوح المصدر لمساعدة المعلمين على توفير بيئة تعليمية إلكترونية، وهي فكرة وتطوير لمهندس الحاسوب مارتن دوجيماس، ومن الممكن إستخدامه بشكل شخصي على مستوى الفرد".

فهو نظام حديث، مفتوح المصدر لإتمام أنشطة تعليمية ويعتبر أحد أنظمة إدارة المساقات (COURSE MANAGEMENT SYSTEM)، وأحد أنظمة إدارة التعليم (MANAGEMENT SYSTEM LEARNING)، وأحد أنظمة إدارة محتويات التعليم (MANAGEMENTSYSTEM LEARNIN CONTENT)، وأحد منصات التعليم الإلكتروني (PLATFORME LEARNING).

ويشهد هذا النظام تطوراً مستمراً الآن، على إعتبار أن أول نسخة له تم نشرها في 20 أوت 2002 حيث أن هذا المشروع تم تنسيقه من طرف (HQMOODLE)، وهي مؤسسة أسترالية مكونة من 50 مطور مدعوم مالياً من طرف شبكة شركاء موودل تضم 84 شريك.<sup>(1)</sup>

(1) د/ خواتر قسامية، نفس المرجع السابق، ص 222

### الفرع الثاني: خصائص نظام موودل

جدير بالذكر أن نظام موودل به العديد من الإضافات التي يمكن تخصيصها حسب

المميزات أو الوظائف المطلوبة، فيشير القائمون على موقع [WWW.MOODLE.ORG](http://WWW.MOODLE.ORG) خصائص نظام موودل كالتالي:

1. سهل التنصيب والتكيف مما يسهل استخدامه للمتعلمين والمعلمين.
2. مسايرة لتكنولوجيا ويب 2,0 (ويكي ، مدونات، أجاكس، آر، إس إس ...).
3. مستودعات البيانات: يدعم النظام إضافة بيانات من عدة مستودعات للبيانات منها تطبيقات جوجل، نظام الحقيبة الإلكترونية مهارة\_ YOU Tube ، FLICTRALFRESCO ،
4. نظم الحقيبة الإلكترونية: يدعم نظام الموودل تخزين ملفات الأعضاء ضمن عدة نظم للحقيبة الإلكترونية منها: نظام الحقيبة الإلكترونية\_ مهارة، نظام الفريسكو نظام فليكر لتخزين الصور، مستندات جوجل.
5. توفير واجهة برمجة التطبيقات، يؤمن نظام الموودل بروتوكول يسمح للتطبيقات من طرف ثالث بالتعديل على الوظائف الأساسية في النظام.
6. إمكانية تطوير تصاميم للنظام أي أن النظام قابل للتطوير من قبل مطورين آخرين.
7. يدعم النظام معايير سكورم SCORM.
8. يعمل نظام موودل على برامج الويندوز، لينكس .... دون الحاجة إلى أي تعديلات
9. البرنامج يتم تحديث تقنياته من إصدار الأخر ويمكن التعامل مع التحديثات بدون أي تعقيدات.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث: مزايا وعيوب نظام موودل

#### أولا : مزايا نظام موودل

- استعماله من طرف مؤسسة ما يجب توفرها على خادم serveur.
- يمكن أن يخدم مودل جامعة تضم 40000 ألف طالب.
- موقع النظام يضم 75000 مستخدم مسجل.

(1) موقع إلكتروني ، <http://siles Google.com> ، تم الإطلاع عليه في تاريخ 11/04/2022 ، سا 02:03

- يدعم النظام 45 لغة وهو معرب بالكامل، يستخدم الآن في 138 دولة.
- من الناحية التقنية فإن النظام صمم باستخدام لغة PHP ولقواعد البيانات My SQL.
- منح الأستاذ المدرس ( المدرب ) إمكانية انتقاء طريقة التعليم المناسبة للمتدربين.
- يدعم النظام المعيار العالمي لتصميم المقررات الإلكترونية SCORM.
- ويتميز كذلك نظام مودل "MOODLE" بمميزات تتمثل فيما يلي:
- وجود منتدى تناقش فيه المواضيع ذات الصلة بالعملية التعليمية بشكل عام.
- تسليم المعلم للواجبات بدلا من إرسالها عبر البريد الإلكتروني.
- البحث في الموضوعات التي أثرت سابقا ذات صلة بالمحتوى.
- متابعة المتدرب من بداية دخوله على النظام، وحتى خروجه منه.
- إنشاء اختبارات ذاتية المتعلمين، إما بتحديد وقت أو بدون تحديد الوقت.
- يمكن المتعلم من إنشاء صفحات إنترنت شخصية.
- وجود غرف الدردشة الحية، وكذلك تمكين المعلم من الإطلاع والتواصل مع المتعلمين.
- يعطي فرصة جيدة للمتعلم إرسال واجباته والمهام المكلف بها من قبل المعلم وتحميلها على الموقع.
- وأضاف أحد الباحثين أن برنامج موودل يقدم مجموعة من الأدوات التي يساعد المعلم على نشر المحتوى التعليمي، والتحكم في الطلاب ومن هذه الأدوات:
- وضع مواد دراسية مختلفة في الموقع وتحديد المعلمين المشرفين عليها.
- أداة إرسال المهام والواجبات إلى الطلاب.
- أداة وضع الملاحظات والمذكرات والمراجع والتمارين والإختبارات للطلاب.
- أداة منتدى الحوار بين الطلاب والمعلمين أو بين المعلمين أنفسهم.
- أداة للإستفتاء وتحميل الملفات.
- إمكانية معرفة زوار الموقع من طلاب ومعلمين.

- إمكانية معرفة الطلاب لدرجاتهم كما لا ننسى أن من مميزات النظام سهولة التنصيب على الموقع الإلكتروني وسهولة استخدامه وكذلك يمكن للنظام الإتصال مع شبكات التواصل الاجتماعي، كالفيسبوك وتويتر ويمتلك النظام تطبيقات على الهواتف الذكية لسهولة وصول المستفيدين إليه من أي مكان، وكذلك تقوم الشركة بصدار الكثير من التحديثات للنظام بشكل مستمر لعلاج المشاكل التي قد تظهر من فترة لأخرى، كما أن أبرز ميزة وهي أن هذا النظام مجاني بشكل كامل، لأنه مفتوح المصدر (Open Source Software) ويوزع تحت رخصة GNU العامة.<sup>(1)</sup>

### ثانياً: عيوب نظام موودل

- يقول منتقدي نظام موودل، والأنظمة المفتوحة المصدر بالتبعية، إن نظام جوجل ليس جاهزاً للعمل في مستوى الشركات والمنظمات الأضخم Enterprise-level .
- لأنه يفتقر إلى بعض المميزات .
  - لا يمكن ربط الموودل بنظام إدارة الموارد البشرية.
  - لا يمكن للموودل دعم بعض أنظمة التعليم المعقدة والمتقدمة.
  - لا يقوم الموودل بربط جيد ما بين نظام إدارة الطالب، ونظام الطلبة داخل الموودل.
  - البطء في عمل النظام.<sup>(2)</sup>

### الفرع الرابع: واقع تطبيق نظام الموودل في الجامعة الجزائرية

إن إنشاء وتفعيل منصات للتعليم عن بعد في جامعتنا الجزائرية لم تكن خياراً، بل حتمية فرضتها الظروف الاجتماعية وخاصة الصحة في ظل تفشي وباء كورونا وغلق كل المؤسسات بما فيها الجامعة، الوضع الذي فرض الحجر الصحي.

لذا كان لزاماً مواصلة التعليم عن بعد باستخدام منصات تعليمية عن بعد، وفق المراسلة الوزارية رقم 288 بتاريخ 29 فيفري 2020 المتضمنة تحضير الدروس، والأعمال التطبيقية

(1) دحماني فاطمة ، نفس المرجع السابق ، ص 49

(2) يوسف لورنيق، عبد الرزاق عروسي، بدرالدين بوساق ،التعليم الإلكتروني حتمية تفرضها جائحة كورونا، مجلة التميز، المجلد 03 ، العدد 01

،السنة 2021 ، ص 04

ووضعها على أرضية مؤسسة (المودل) لتكون جاهزة للتحميل متاحة للطلب للإطلاع عليها.

إذ يعد أشهر أنظمة إدارة التعليم الإلكتروني المجانية، حيث يقوم بإدارة كافة عمليات التعليم من تسجيل وإتاحة للمحتوى، وتتبع أداء المتعلم، والتواصل بين المعلم والمتعلمين المتعلمين بعضهم البعض من خلال أنماط التفاعل المتزامنة وغير المتزامنة مما يفيد في التفاعل والتغذية الراجعة.

### أولاً: الإنجازات

حقق نظام التعليم عن بعد (مودل) جملة من الإنجازات منها:

1. يعتمد نظام (مودل) على إستعمال تكنولوجيا الإتصال الحديثة وخاصة الويب.
2. توفير الوقت المبذول للوصول لمكان الدراسة وتوفير مصاريف شراء المواد والكتب الدراسية.
3. عدم حرص المتعلم في منطقة جغرافية معينة، وبذلك تزداد إختيارات البرامج الدراسية بالنسبة له.
4. توفير فرصة أكبر للمتعلمين غير القادرين على الحضور، كذوي الإحتياجات الخاصة من التعلم في جامعات في مستوى تطلعاتهم.

### ثانياً: العوائق التي واجهها النظام

وتعد منصات التعليم عن بعد قاعدة للمتعلم تمنح واسطة بيداغوجية ثرية، متنوعة ودائمة وأيضاً أدوات تسمح بالتبادل والتعاون بين الأساتذة والمتعلمين (البريد، الدرشة، فضاءات الإبداع والتحميل....).

لكن في مقابل كل هذا نجد بعض العوائق والعقبات التي تعيق التعليم عن بعد في بلدنا، نجد منها:

1. الذهنيات والخلفيات وغياب ثقافة إستعمال الفضاءات الرقمية والدراسة عبر المواقع التعليمية.
2. عدم توفر الأدوات التقنية اللازمة وضعف البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات ورداءة تدفق الإنترنت.....

3. المستوى المعيشي للطلبة الذين لا تتوفر الأنترنت لديهم بشكل دائم.

4. الرغبة والواقعية للطالب حول المعرفة العلمية.

5. إقتصار النظام على تقديم المعومات النظرية فقط.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثاني: تحديات الخدمة الإلكترونية في الجزائر

من خلال الإستعراض السابق لواقع الخدمات الإلكترونية فإن نجاحها في المستقبل مرهون بمجابهة هذه العقبات التي تمثل تحديات حقيقية وتتمثل هذه التحديات أساسا فيما يلي:

1. ضعف البنية التحتية للإتصال.
2. حداثة التعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر، رغم مرور سنوات عديدة من تطبيقالدولة الجزائرية لهذه التقنية في مجال الخدمات المالية العمومية، فهي تعاني من مشاكل الناتجة عن كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني، مما جعل الكثير من المواطنين الجزائريين يتخوفون من إستعمال جهازالسحب الإلكتروني.
3. محدودية النصوص القانونية والتشريعية في مجال الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى عدم تفعيلها بالشكل الكافي وما يتخللها من ثغرات عديدة أعاقت تطبيقها بالشكل السليم والرشيد والفعال.<sup>(2)</sup>
4. وجود عدد غير كافي من الكفاءات والإطارات المتخصصة في مجال التقنية وتكنولوجيا الإعلام والإتصال، وذلك رغم المجهودات التي تبذلها المؤسسات والمرافق العمومية الجزائرية في تكوين وتدريب الموارد البشرية في هذا المجال، ويرجع ذلك إلى جملة من الأسباب، مثل حداثة مشروع الإدارة والحكومة الإلكترونية بالجزائر وعدم نجاعة بعض الدورات التدريبية والتكوينية.

(1) عامر هني ، نور الدين دخان ، الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين التحدياتوالرهانات ، مجلة العلوم الاجتماعيةوالإنساني جلد 7 عدد 14 سنة - 2018 ، جامعة محمد بوضياف السيلية ، ص 556

(2) سولمية نورية، الأستاذ الجلمي ومريضات التعليل عن بعد (الجامعة الجزائرية انودجا)، المجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلة /03/ العدد: 2022 ص 173/172 .

5. ضعف ثقافة استخدام أجهزة وشبكة الإنترنت بين المواطنين الجزائريين ينعكس سلباً<sup>(1)</sup> على خدماته الإلكترونية، بمعنى في ظل تعميم الخدمات الإلكترونية سيصعب على المواطن الجزائري التعرف والحصول على بعض خدماته العمومية عن طريق شبكة الإنترنت والأجهزة التكنولوجية الحديثة.
6. ومن بين المشاكل أيضاً والتي مازالت تعيق تفعيل الخدمات الإلكترونية هو استمرار نظام الأوراق الذي مازال يتقل كاهل المواطن الجزائري، خاصة ملفات المشاركة في مسابقات التوظيف ومسابقات الدكتوراه وملفات السكن وغيرها من الخدمات العمومية الضرورية.
7. ضعف الرقابة والانتشار الكبير والمستعصي لمختلف مظاهر الفساد، بالأخص مظاهر الفساد الإداري كالتزوير والإختلاس والرشوة والإهمال والتسيب، الوساطة والمحاباة والعلاقات الشخصية.
8. استمرار حدة أمراض البيروقراطية كالروتين والبطء.
9. عدم وجود جدية كافية من قبل بعض المسؤولين في تسيير الخدمات الإلكترونية خاصة المجالس المحلية المنتخبة.
10. ضعف قطاعي الصناعة والزراعة.
11. ضعف السياسة الضريبية.
12. المركزية السياسية والإدارية الشديدة أعاققت الخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية بالطريقة السريعة والفعالة.
13. ضعف تدفق الإنترنت مقارنة مع الحجم الهائل المفروض إستعماله في المؤسسات العمومية والخاصة، وكذا انقطاعاتها المتكررة، مما ساهم في توقف المؤسسات العمومية من تقديم خدماتها للمواطنين لفترات متقطعة، وهذا ما يجعل المواطنين يتذمرون بسبب بطء خدماتهم وتعطيلها لمصالحهم.<sup>(2)</sup>

(1)سوالمية نورية، نفس المرجع السابق، ص 174

(2) عامر هني ، نور الدين دخان ، نفس المرجع السابق ، ص 557\_559

### المطلب الثالث: آفاق الخدمة الإلكترونية في الجزائر

لا تعد الحكومة الجزائرية الوسائل والطرق ووفق ما تمتلكه من إمكانيات مادية ومالية وبشرية ومعنوية أن تتدارك عثراتها في مجال تطبيق الخدمات الإلكترونية، ألقينا نظرة على التطلعات الحكومية في مجال تعميم الخدمة الإلكترونية، والبحث في الآليات لتطوير هذه الخدمات والنهوض بها لمستقبل أفضل.

#### الفرع الأول: التطلعات الحكومية في مجال تعميم الخدمة الإلكترونية

إن التحكم في التغييرات المجتمعية، وفهم الذكاءات الشبكية والتعاونية الجديدة التي يتم وضعها بفضل تطوير التكنولوجيا الرقمية، هي من بين إهتمامات السياسيين اليوم، لأن التكنولوجيا الرقمية هي ناقل حقيقي للتحويل والتحديث.

في الواقع بفضل الرقمنة، يتضاعف يوميا الأداء في جميع قطاعات النشاط البشري: التعليم والاتصالات والإدارة والزراعة والصناعة والأمن والتجارة والطب والبنوك وغيرها من الخدمات ونتيجة لذلك، أصبح دمجها في إستراتيجيات القطاعية المختلفة أمراً حاسماً للتطور السريع لنظامنا الاجتماعي والاقتصادي، وعلى سبيل المثال:

**أولاً:** فيما يتعلق بالتعليم، تعزز التكنولوجيا الرقمية وصول الجميع إلى المعرفة واكتسابها. **ثانياً:** فيما يتعلق بإدارة، وبفضل إزالة الطابع المادي للإجراءات وأنظمة المعلومات عبر الإنترنت، يتقيد مستخدمو الخدمات العامة من الوصول السريع إلى المعلومات ويمكنه المطالبة بمعاملة أفضل؛ الحد من تأثير البيروقراطية الخانقة والإفراط في التنظيم الشديد التقييد.

**ثالثاً:** أنظمة النقل والدفع أصبحت سهلة من خلال الدفع عبر الإنترنت والحجز والتسجيل والحصول على تذاكر النقل عبر الإنترنت.

**رابعاً:** بفضل التجارة الإلكترونية، يمكن للمزارعين في المناطق الريفية بيع منتجاتهم بسهولة وغزو أسواق جديدة.

**خامساً:** فيما يتعلق بالصحة، فإن الحاجز بين الطبيب والمريض يختفي بفضل التطبيب عن بعد.

لكن التحدي لم يتوقف عند هذا الحد: فالتكنولوجيا الرقمية بصفة عامة تسمح أيضا للفاعلين الفاعلة في الحياة النقابية بتكريس قيم ال مواطنة الرقمية، من خلال تعزيز النهج وال مواقف النشطة مثل:

1. الرصد واليقظة في الوقت الحقيقي وفهم توقعات وآراء المواطنين.
  2. التبادلات المنتظمة والمشاورات السريعة والفعالة مع المواطنين.
  3. تطوير المراكز الاقتصادية وأنشطة الشباب حول نقاط الولوج الرقمية مع إمكانية خلق فرص العمل: ال مكاتب الرقمية، الترويج والتسويق ا لإقتصادي المحلي، منصة التجارة الإلكترونية والسياحة الإلكترونية.<sup>(1)</sup>
- إن الإرادة السياسية المعبر عنها في برنامج رئيس الجمهورية لإنجاح مسار التحول الرقمي من أهم الآليات والركائز في تحسين العلاقات بين الإدارة والمواطنين وكذلك مع الفاعلين الإقتصاديين ولتحقيق تنمية إقتصادية وإجتماعية فعالة ومستدامة، يمهد الطريق لإنبعاث اقتصادنا بقوة بحلول عام 2023.
- وكشف وزير الرقمنة والإحصائيات على 4 محاور تركز عليها إستراتيجية القطاع لتطوير الرقمنة والخدمات الإلكترونية في الجزائر نذكرها:
- 1) أن الجانب التشريعي والتنظيمي يحظى بإهتمام بالغ من قبل كل الفاعلين نظراً لطبيعته المتعددة الأبعاد.
  - 2) يتمثل في تطوير الحكومة الإلكترونية والذي يعد محورياً رئيسياً آخر للتحول الرقمي والذي يهدف في الأساس إلى الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
  - 3) أكد القطاع أنه سيقوم بدعم وتعزيز الجهود الرامية إلى تعميم المصادقة والدفع الإلكترونيين وكذلك وضع نظام بيئي الملائم لترقية الإقتصاد الرقمي المنشود.

(1) معرض الصحافة، لثلاثاء 10 ماي 2022 خاصة بفعاليات الطبعة الأولى لندوة الجزائر للرقمنة، الرقمنة: ركيزة للنمو والتنافسية، 08 شارع

سيلفان فوريسيتيه المرادية، بالجزائر العاصمة، ص 18

4) سيعمل القطاع على ترسيخ مواطنة إلكترونية (رقمية) هادفة تسمح ببروز ثقافة رقمية تكون بمثابة الركيزة الأساسية لإنجاح التحول الرقمي المنشود.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثاني: آليات تطوير الخدمة الإلكترونية في الجزائر

على الدولة الجزائرية تفعيل عملية الرقابة الإدارية (الرئاسية، الوصائية) لتقويم الخدمات الإلكترونية وتصحيح مسارها، ومكافحة مظاهر الفساد الإداري والمالي والحد منها، وكذا القضاء على أمراض البيروقراطية (البطء، الروتين، الإهمال والتسيب...).

تفعيل الشراكة مع القطاع الخاص في مجال خدمات الحكومة الإلكترونية: يمتلك القطاع الخاص مؤهلات تمكنه وتعطيه حق الصدارة ضمن الفواعل غير الرسمية لأن يكون شريك قوي إلى جانب الحكومة المركزية والجماعات المحلية في الجزائر في مجال الخدمات العمومية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، بحيث تتمثل إمكانيات القطاع الخاص في العناصر التالية: (جودة الخدمة، التمويل المالي الضخم، قدرته في توفير البنية التحتية والتقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تمثل عنصرا بالغ الأهمية في مشروع الحكومة الإلكترونية).

توفير رأس مال بشري مؤهل ومدرب و تشجيع البحث والتطوير والإبتكار على أن أساس أي مشروع هو الإطار البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي فيه فيحين على الجزائر في إطار تحقيق حكومة إلكترونية أن توفر البنية التحتية البشرية التي تمكنها من تعميم إستعمالتكنولوجيات الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات وذلك من خلال الإهتمام بسلامة ونجاعة البرامج التعليمية والتمهينية خاصة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تدعيم البحث، التطوير والإبتكار بحيث تستطيع أن تضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.<sup>(2)</sup>

محو الأمية الإلكترونية بين المواطنين: يتطلب الأمر هنا نشر الحكومة الجزائرية

(1) الكنفدرالية الجزائرية لأرباب العمل المواطنين، نفس المرجع السابق، ص 22

(2) أ. تمار خديجة \* أ. عثمان عبد اللطيف، تجارب دولية في مجال الحكومة الإلكترونية ومستقبل الجزائر من ذلك، جامعة عبد الحميد بن باديسمستغانم، الجزائر، مقال نشر في مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية العدد 47 الصفحة 21.

للعيو والثقافة الإلكترونية بين المواطنين الجزائريين في كل ربوع التراب الوطني، بحيث يجب على الحكومة الجزائرية أن تتأكد من أن معظم المواطنين قادرين على استخدام الأنترنت والأجهزة الإلكترونية أي تكون لهم إستطاعة ومعرفة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية لأن غياب هذا الشرط يؤدي إلى خلق فوارق كبيرة بين المستخدمين والمستفيدين من الخدمات الإلكترونية وما ينتج عنها من إنتهاكات للعدالة الإجتماعية والمساواة بين المواطنين في الإستفادة من الخدمات الإلكترونية.<sup>(1)</sup>

✚ الثقة والخصوصية والأمان: لكي تنجح الخدمات الإلكترونية يجب أن تحظى بثقة المواطنين من جهة، ومن جهة أخرى أن تحظى بثقة وجدية مؤسسات الإدارة العمومية أما فيما يخص الخصوصية فهي حماية المعلومات الشخصية التي تجمعها الحكومة عن المواطنين والأمان هو حماية مواقع الحكومة الإلكترونية من القرصنة وسوء الإستخدام، وقد أصدر في هذا الشأن إتحاد الإتصالات الهاتفية العالمي توصية متعلقة بالثقة الإلكترونية ودورها في الخدمات الإلكترونية العاملة.

✚ تعزيز الشفافية والمشاركة: إن إنغلاق مراكز صنع القرار الحكومية يؤدي إلى غياب الشفافية (نشر ووضوح وصدق المعلومات الصادرة عن الحكومة)، وذلك ما يمنع المواطنين إمكانية المشاركة الفعالة في صنع السياسة العامة المتعلقة بخدماتهم العمومية، وكذا الإستفسار عن حقوقهم المدنية والمطالبة بخدماتهم، فغياب الشفافية يحجب عن المواطنين تجاوزات الموظفين، خاصة إرتكابهم لمظاهر الفساد المختلفة كالرشوة والتزوير والإختلاس والوساطة والمحاباة، وفي هذه الحالة يمكن للحكومة أن تقوم بدور هام في الكشف للمواطنين من خلال سياسة الإفصاح وصحة المعلومات عن السياسة العامة لحكومتهم.

✚ إعادة النظر في النصوص القانونية والتشريعية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وخدماتها لأن هذه المرحلة كشفت عن الكثير من الثغرات القانونية والأخطاء والمشاكل أثرت على أدائها المطلوب، مما جعلها تتعثر في الكثير من النقاط.

(1) عامر هني ، نور الدين دخان ، نفس المرجع السابق ص 601

✚ تكثيف الدورات التدريبية والتكوينية لموظفي الإدارة العمومية على استخدام وسائل وتقنيات وأساليب تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

✚ تحفيز الأفراد ودفعهم لطلب الخدمات العمومية إلكترونيا، وذلك من خلال الترويج والإشهار لهذه الخدمات، وإلزامهم فيما يخص بعضها، مثلما حدث بالنسبة لبطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين والذي أصبح التعامل بهما أمر مفروض على الجميع.<sup>(1)</sup>

✚ تفعيل الرقابة الإلكترونية لمكافحة الإجرام السبيرياني والقرصنة الإلكترونية للحفاظ على أمان وسلامة الخدمات العمومية الإلكترونية، خاصة الخدمات المالية بالإضافة إلى غرس روح أخلاق الوظيفة لدى العاملين بالإدارة العمومية.

✚ إنشاء مواقع إلكترونية لمختلف الوزارات والهيئات العمومية والعمل على إدراج مختلف الخدمات التي تقدمها هذه الهيئات بصورة إلكترونية.

---

(1) افغ زينب، مجيد شعباني، الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الإلكترونية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية

المجلد: 41 العدد: 05، السنة: 2020، صفحة 142 - 401، ص 139

الخاتمة

## الخاتمة

في ظل التطور الهائل الذي شهده العالم في مجال التكنولوجيا المعلومات، تحاول الكثير من الدول توظيف هذه التكنولوجيا في نشاطاتها وخدماتها المقدمة للمواطنين والمؤسسات وتعد الخدمة العمومية الإلكترونية من أهم النتائج الثرة الرقمنة، فهو مفهوم مرتبط أساسا باستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات في تسير وفاعلية العمل الإداري فرضته جملة من الظروف المحيطة، يهدف إلى تحسين مستويات أداء المؤسسات ودعم كفاءة وفعالية العمليات الإدارية وتقديم الخدمات للمواطنين بسهولة.

## النتائج

إنتهجت الجزائر إستراتيجية تهدف إلى تحسين قدرات البحث والإبتكار وعصرنة القطاعات والمؤسسات من بينها البريد والمواصلات ووزارة الداخلية التي تأكد من خلاله أهمية الخدمة العمومية الإلكترونية لاسيما نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية وما حاولنا تفصيله سابقا ومن هذا نلخص إلى بعض النتائج:

- تقديم الخدمات وفق برامج منظمة سلفا، فالمواطن يستطيع الحصول على الخدمات في أي وقت خلال 24 ساعة يوميا دون تدخل من جانب المواطنين.
- الشفافية في المعاملات دون التحيز بين المنتفعين بالخدمات العامة عن طريق إتباع الإجراءات محددة منصوص عليها في نظام الإدارة الإلكترونية.
- مشاركة المواطن في معالجة السلبيات عن طريق تيسير إستطلاع رأي المواطنين في شؤون الإدارة الإلكترونية.
- التقليل من المشاكل الإدارية والتنظيمية، والاجتماعية التي تساعد على الرشوة والهدايا
- سرعة أداء الخدمة للعملاء مع الحفاظ على جودتها.
- نقل الوثائق إلكترونيا بشكل أكثر فعالية.
- تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات تقليل المعاملات وتخفيض وقت الأداء.

## الإقتراحات

ومن هنا نستنتج أن الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعترضها مشكل الأمية الإلكترونية إضافة إلى ضعف حجم الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونتوصل إلى طرح إقتراحات وتوصيات نراها مناسبة من أجل تقديم خدمة عمومية لائقة:

- محاولة مواكبة التكنولوجيا الحديثة والتحول معها خطوة بخطوة.
- توفير الدعم المالي والمادي المقدم لمراكز تكنولوجيا المعلومات وهذا نظرا لأهميتها في عملية التحول إلى الخدمة الإلكترونية مع العلم أن عملية التحول تتم وفق مراحل وتستغرق مدة ولا تأتي فجأة فالمشاريع السريعة والغير معدة مسبقا غالبا ما تكون فاشلة.
- ضرورة وضع إستراتيجيات واضحة ومرسومة المعالم من طرف الحكومات المقبلة على إنشاء مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- إستغلال التقنيات الحديثة في عملية التغيير على مستوى الأجهزة المحلية وهذا من أجل تقديم خدمات للمواطنين على أحسن وجه.

- يجب تكوين عدد من التقنيين وعمال الإدارة للتعامل مع الوسائل الإلكترونية.
- ضرورة التوعية الثقافية المستمرة للمواطنين بأهمية التحول إلى لخدمة العمومية

## الإلكترونية

- الحرص على التعليم والتدريب الإلكتروني عن بعد وهو ما يمثل أحد سمات العصر الحديث، وكذا التطوير المستمر للمورد البشري المشرف على مشروع الإدارة الإلكترونية وهذا بتكوينه في مجال الإعلام الآلي حتى يكون بمقدار التعامل مع مخرجات الحكومة الإلكترونية.

- أن تقوم الإدارة الجزائرية بتوفير خدمة الإنترنت على مستوى ادارتها المحلية .
- بث الثقة في نفوس العاملين للتغلب على المخاوف من تطبيق الخدمة الإلكترونية، بحيث أن طبيعة الادارة الإلكترونية هي قتل بيروقراطية الأداء والتحول نحو شفافية الأداء.

- الوصول إلى تقديم الخدمات الإلكترونية بجودة عالية، لا بد رفع جودة كل من الموقع الإلكتروني، المعلومات وخدمة العملاء، مع مراعاة الأمن والخصوصية.
- من أجل ضمان فاعلية التحول نحو الخدمات الإلكترونية لا بد منا لإهتمام بتقديم خدمات ذات جودة عالية، من خلال قياس مستويالخدمات المقدمة مع التحسين المستمر لها.

قائمة المصادر والمراجع

**Le référence**

قائمة المصادر

القوانين

1. القانون رقم 05-10 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1426 الموافق 20 يونيو 2005 المعدل والمتمم والمتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية رقم 2005/44
2. قانون 10\_11 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يوليو 2011 المتضمن قانون البلدية، الجريدة الرسمية العدد 37 سنة 2011.
3. القانون رقم 12\_07 المؤرخ 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق ل 29 فيفري 2012، المتضمن قانون الولاية، الجريدة الرسمية للجمهور للجمهورية الجزائرية /العدد 2012/12
4. القانون رقم 14\_04 المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق ل24 فبراير 2014، يتعلق بقانون السعي البصري، الجريدة الرسمية للجمهور للجمهورية الجزائرية /العدد 2014/21
5. القانون رقم 18-05 المؤرخ في 29 شعبان 1439 الموافق ل 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية للجمهور للجمهورية الجزائرية /العدد 2018/28

المراسيم التنفيذية

1. المرسوم التنفيذي رقم 2000-307، المؤرخ في 14 اكتوبر 2000، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 اوت 1998 الذي يضبط شروط و كفايات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها.
2. المرسوم التنفيذي رقم 16-142، مؤرخ في 27 رجب عام 1437 الموافق 5 مايو 2016، يحدد كفايات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونياً.

المراجع

الكتب

1. أحمد محيو ، محاضرات في المؤسسات الادارية ، ترجمة اعراب صاصيلا ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
2. حسين طاهري، القانون الاداري دراسة مقارنة الخلدونية ، الطبعة الأولى، الجزائر، سنة 2007.
3. حسين محمود حسن ، الادارة والالكترونية، المفاهيم، الخصائص ،المتطلبات مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الاردن د.س.ن.
4. داود عبد الرزاق الباز ، الحكومة الإلكترونية وأثرها القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، جامعة الكويت الناشر منشأة المعارف بالإسكندرية، سنة 2007.
5. سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الادارة العامة، سنة 2005.
6. عدنان مريزيق بن محمد، التسييريين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة جسور للنشر والتوزيع، محمية الجزائر، سنة 2015.
7. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة 2، الجزائر سنة 2007.
8. فؤاد مهنا ، مبادئ واحكام القانون الإداري ، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية سنة 1980.
9. مازن راضي ليلو ، القانون الإداري ، منشورات الأكاديمية العربية الدنمارك، سنة 2008.
10. محمد الصغير بعلي ، القانون الاداري "التنظيم الإداري" ، النشاط الاداري، دار العلوم للنشر والتوزيع عنابة الجزائر، 2013.

11. مصلح ممدوح الصرايرة ، القانون افداري ، الكتاب، الأول، دار الثقافة للنشر والتوزيع طبعة الأولى الأردن، سنة 2001.

12. هاني علي طهراوي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، سنة 1997.

### الأطروحات والرسائل والمذكرات

#### أطروحة دكتورا

(1) سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة\_1\_ كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سنة 2018/2019.

#### رسائل الماجستير

(1) أسامة أحمد عبد السلام ياسين ، الخدمات الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة ، مذكرة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية ، بكلية التربية في الجامعة الإسلامية غزة ، سنة 2017 .

(2) بن يوسف، إصلاح الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه،

فرع الدولة والؤسسات العمومية، سنة 2014/2015.

(3) مشعل عبد المجيد الكساسبة ، أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين، دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك ، قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط سنة 2014.

المذكرات

- (1) باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية سنة 2019/2018 .
- (2) بن عوالي بوبكر ، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، كلية الحقوق 2017/2016 والعلوم السياسية، سنة
- (3) بوطيب عماد الدين ، النظام القانوني للمرافق العمومية ، مذكرة مكملة من متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سنة 2015/2014.
- (4) دحماني فاطمة ، استخدامات الطلبة الجامعيين للمنصات التعليمية الإلكترونية مواد لدراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ، تخصص : اتصال وعلاقات عامة ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، سنة 2020/2019 .
- (5) زغوان أحمد ، " دور جودة الخدمات الإلكترونية في زيادة ولاء الزبائن "دراسة حالة مؤسسة الإتصال "أوريدو" وكالة الوادي ، مذكرة لإستكمال متطلبات لنيل شهادة الماستر أكاديمي ميدان علوم إقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير ، سنة 2016/2015 .
- (6) ضابغ بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ( دراسة المصلحة البيومترية بلدية أولاد إبراهيم ) مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، 2018/2017
- (7) طلاش فريدة، أبحري عبد النور ، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019، دراسة حالة بلدية تيزي وزو ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات

نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص غدارة الموارد البشرية، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2018\_ 2019.

(8) منوار بسمة، مرزوق وهيبة، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية دراسة حالة بلدية إمشدالة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، سنة 2017/2018.

(9) مومنين فاطمة الزهراء "الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر ( 2018 - 2013 ) مذكرة مقدمة للإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستير، جامعة أدرار، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، سنة 2018/2019.

#### المقالات

1. تمار خديجة، عثمان عبد اللطيف ، تجارب دولية في مجال الحكومة الالكترونية ومستقبل الجزائر من ذلك ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، مقال نشر في مجلة جيل العلوم الإنسانية والإجتماعية العدد 47.

2. سليمانى السعيد ، الخدمة العمومية بين النص والواقع ، مداخلة القيت ضمن اليوم الدراسي حول الخدمة العمومية في الجزائر، قسم الحقوق، جامعة جيجل سنة 2015.

3. ربيع رحمانى ، مداخلة تحت عنوان الادارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر "مرفق التربية الوطنية نموذجا" المحور الرابع مجالات تطبيق الادارة الالكترونية للمرفق العام في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بضيف المسيلة، سنة 2018.

#### المجلات

4. بوراس نادية ، بو عشة مبارك "تحسين الخدمات الإلكترونية بالإعتماد على معايير الجودة" مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 13، جامعة تبسنن جامعة قسنطينة.

5. حرشاو مفتاح ، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية وتحديات  
الإلكتروقرراطية، مجلة البحوث السياسية والإدارة، العدد الثاني عشر، جامعة زيان عاشور  
الجلفة ديسمبر 2018.
6. رافع زينب، مجيد شعباني ، الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر: نحو إرساء  
الحكومة الإلكترونية، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية المجلد: 41 العدد: 05، السنة: 2020.
7. سوالمية نورية ، الأستاذ الجامعي ومنصات التعليم عن بعد، الجامعة الجزائرية  
"نموذجاً" مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 07 / العدد: 03 / ماي 2022.
8. عابد عبد الكريم غريسي، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية،  
المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث، ديسمبر 2013.
9. عامر هني، نور الدين دخان ، الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائريين  
التحديات والرهانات ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنساني جلد 7 عدد 14، سنة 2018  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
10. غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة  
العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جانفي 2016 جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي.
11. نوال لصلح ، "المواطنة الفاعلة كأساس لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر"  
مجلة هيرودرت للعلوم الإنسانية ولإجتماعية، العدد الأول، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة  
مارس 2017.
12. يوسف لورنيق ، عبد الرزاق عروسي ، بدرالدين بوساق ، التعليم الإلكتروني حتمية  
تفرضها جائحة كورونا، مجلة التميز، المجلد 03، العدد 01، السنة 2021.

الملتقيات

13. بشير بن عباس العلائق، دور القوى التحويلية والاتصالات في انتشار وتفعيل التعليم الإلكتروني الملتقى العربي الثاني حول التسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات قطر أكتوبر 2003.

14. خوآرة سامية، الرقمنة ضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة أعمال الملتقى الدولي الافتراضي يومي 21 و22 فيفري 2021، كلية الحقوق والعلوم السياسية بؤدواوجامعة محمد بوقرة بومرداس \_الجزائر، سنة 2021.

15. المؤتمر الدولي الشامل للقضايا النظرية وسبل معالجتها، دار الرافد للنشر، المجلد الثاني يناير سنة 2021.

16. جمعية مراكز الأحياء، دليل سياسات وإجراءات تقنية إدارة أمن المعلومات ، الطبعة النهائية مكة، سنة 2015.

17. معرض الصحافة، لثلاثاء 10 ماي 2022 خاصة بفعاليات الطبعة الأولى لندوة الجزائر للرقمنة الرقمنة: ركيزة للنمو والتنافسية ، 08 شارع سيلفان فوريسديه المرادية، بالجزائر العاصمة.

المحاضرات

1. كلتوم، محاضرات مقياس نظام المعلومات ، قسم التسيير، جامعة محند آكلي البويرة، سنة 2019

المراجع الأجنبية

A. One for the second year in reu:usaronks, in the arabcountries.egv application, eall, Daubai, issuen02.dec2003.

B. JOURNAL OF CONTEMPORARY, BUSINESS AND ECONOMIC, STUDIES  
VOL, 02, IVO, 02, (JULY 2019) SERVICES THE ROLE OF  
ADMINISTRATION ON PUBLIC IN ALGIRIA.

الموقع الإلكتروني

1. موقع إلكتروني، [://siles Google.com](https://siles Google.com)،

# الفهرس

## الفهرس

أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
02	المقدمة
<b>الفصل الأول</b>	
<b>الإطار المفاهيمي والمعرفي</b>	
09	تمهيد
10	المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية
10	المطلب الأول: ضبط مفهوم الخدمة العامة
10	لفرع الأول: تعريف الخدمة العامة (تعريف الفقهاء)
11	الفرع الثاني: التعريف الإصطلاحي
13	الفرع الثالث: تعريف المشرع الجزائري
14	المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العامة
14	الفرع الأول: نظم الخدمة العمومية
16	الفرع الثاني: أنواع الخدمة العامة
18	المطلب الثالث: خصائص الخدمة العامة
20	المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة الإلكترونية
20	المطلب الأول: المقصود بالخدمة الإلكترونية
20	الفرع الأول: تعريف الخدمة
21	الفرع الثاني: تعريف الإلكترونية
21	الفرع الثالث: تعريف الخدمة الإلكترونية
22	المطلب الثاني: أنواع الخدمات الإلكترونية
22	الفرع الأول: الخدمات المعلوماتية
22	الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية التفاعلية
22	لفرع الثالث: خدمات المعاملات الإلكترونية

23	الفرع الرابع: الخدمات الإلكترونية المتكاملة
23	المطلب الثالث: خصائص الخدمات الإلكترونية
25	المبحث الثالث: مدخل مفاهيمي للمرفق العمومي
25	المطلب الأول: تعريف المرفق العمومي
25	الفرع الأول: المعيار العضوي
25	الفرع الثاني: المعيار الوظيفي أو الموضوعي
26	الفرع الثالث: التعريف المتفق عليه
26	المطلب الثاني: عناصر المرافق العمومية
26	الفرع الأول: إبتغاء تحقيق المصلحة العامة
27	الفرع الثاني: الخضوع للسلطة العامة
27	الفرع الثالث: المرفق العام مشروع تنشئه السلطة العامة
28	الفرع الرابع: الخضوع لنظام قانوني خاص
28	المطلب الثالث: أنواع المرافق العمومية
29	الفرع الأول: تقسيم المرافق العامة من حيث طبيعة نشاطها
30	الفرع الثاني: تقسيم المرافق العامة بحسب نطاقها الإقليمي
31	الفرع الثالث: تقسيم المرافق العامة من حيث أداة إنشائها
32	الفرع الرابع: تقسيم المرافق العامة من حيث الاعتراف لها بالشخصية المعنوية
<b>الفصل الثاني</b>	
<b>الانتقال إلى الخدمة الإلكترونية</b>	
34	تمهيد
35	المبحث الأول: دوافع تبني الخدمة الإلكترونية
35	المطلب الأول: عدم نجاعة الخدمة المقدمة تقليديا
37	المطلب الثاني: إنتشار بعض السلوكات السلبية لدى القائمين بتقديم الخدمة العمومية
37	الفرع الأول: إنتشار ظاهرة البيروقراطية على جميع المستويات

38	الفرع الثاني: التمييز في أداء الخدمة وانتشار ظاهرة تعاطي الرشوة
39	المطلب الثالث: إكتساح التكنولوجيا للحياة اليومية للمواطن
39	الفرع الأول: مردودية الخدمة العمومية
40	الفرع الثاني: تقليص تكاليف الخدمة
40	الفرع الثالث: سرعة الإستجابة واحترام المواعيد
40	الفرع الرابع: الدقة
40	الفرع الخامس: سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة
41	المبحث الثاني: أساسيات التحول الى الخدمة الالكترونية
41	المطلب الأول: توفير شبكة إتصال تفي بالغرض
41	الفرع الأول: الحواسيب وملحقاتها
41	الفرع الثاني: البرامج
42	الفرع الثالث: الشبكة الإلكترونية
42	الفرع الرابع: القوى البشرية
43	المطلب الثاني: إحداث مواقع لمختلف المرافق على مستوى الشبكة العنكبوتية
43	الفرع الأول: التجارة الإلكترونية
43	الفرع الثاني: الصحة الإلكترونية
44	الفرع الثالث: الحكومة الالكترونية
44	الفرع الرابع: التعليم الالكتروني
45	الفرع الخامس: النشر الالكتروني
45	المطلب الثالث: ضمان حماية الحياة الشخصية للمرتفقين
45	الفرع الأول: الإجراءات التقنية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية
46	الفرع الثاني: الآليات القانونية لتكريس الامن القانوني
49	المبحث الثالث: إستراتيجية الجزائر في الإندماج في الخدمة الإلكترونية (نظام موودل لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر) "أمودجا"
49	المطلب الأول: مفهوم نظام موودل

49	الفرع الأول: تعريف نظام موودل
51	الفرع الثاني: خصائص نظام موودل
51	الفرع الثالث: مزايا وعيوب نظام موودل
53	الفرع الرابع: واقع تطبيق نظام الموودل في الجامعة الجزائرية
55	المطلب الثاني: تحديات الخدمة الإلكترونية في الجزائر
57	المطلب الثالث: آفاق الخدمة الإلكترونية في الجزائر
57	الفرع الأول: التطلعات الحكومية في مجال تعميم الخدمة الإلكترونية
59	الفرع الثاني: آليات تطوير الخدمة الإلكترونية في الجزائر
62	الخاتمة
66	قائمة المصادر
75	الفهرس