

## دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية- الرهانات و التحديات

### تطبيق "خدمتي" في قطاع الموارد المائية

#### *The role of digitization in ensuring the quality of public service: issues and challenges Establishment of the "Khidmaty" system in the water resources sector*

1. طالب الدكتوراه : بضياف زهير ، BEDAIF ZOUHIR ، جامعة شاذلي بن جديد الطارف، [zohirbou14@gmail.com](mailto:zohirbou14@gmail.com).

تاريخ القبول: 2021/08/ 12

تاريخ الاستلام: اليوم 2021/06/ 15

#### الملخص:

يهدف هذا المقال إلى إبراز دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة العمومية الجزائرية ، لاسيما مع تفشي وباء كورونا الذي ساهم في تنشيط دور خدمات الحكومة الإلكترونية ، ومن ثم التحرك نحو التحول الرقمي الذي يشكل اسرع لمعالجة اثار الازمة الحالية في ظل تفشي هذا الوباء العالمي ، حيث تبرز هذه الدراسة جهود الدولة الجزائرية من اجل ضمان استمرارية تقديم الخدمات العمومية للمواطنين عن طريق استحداث أنظمة وتطبيقات رقمية إلكترونية، وهي التكنولوجيا الرقمية التي تسمح باستخدام تقنية التحادث عن بعد التي تقدمها عدد من التطبيقات الرقمية ، حيث نستعرض ضمن هذا المقال التطبيق الرقمي الذي اعتمدته وزارة الموارد المائية بالجزائر ، والذي أطلق عليه اسم "خدمتي khedmati" لفائدة مستخدمي وميني قطاع المياه ، والهدف من هذا التطبيق هو الحد قدر المستطاع من التواصل المباشر مع المواطنين والمؤسسات مع ضمان سهولة معالجة طلباتهم وازالة عناء التنقل وملل طرق الأبواب وطوابير الانتظار في ظل استمرار تفشي وباء كورونا .

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الرقمنة الإلكترونية، الخدمة العمومية، التطبيقات الإلكترونية.

#### Abstract :

This article aims to highlight the role of digitization in ensuring the quality of public service in the Algerian public institution, especially with the corona epidemic, which contributed to the revitalization of the role of e-government services, and then move towards a faster digital transformation to address the effects of the current crisis in light of the outbreak of this global epidemic, where this study highlights the efforts of the Algerian state to ensure the continuity of the provision of public services to citizens through the development of electronic digital systems and applications, which is digital technology that allows Using the remote chat technology provided by a number of digital applications, we review within this article the digital application adopted by the Ministry of Water Resources in Algeria, which was called "Khedmati Services" for the benefit of water sector users and professionals, the aim of this application is to limit as much direct communication as possible with citizens and institutions while ensuring that their requests are easily processed and remove the hassle of moving and bored door knocks and queues in light of the continuing corona epidemic.

**Keywords:** digitization, electronic digitization, public service, electronic applications.

## مقدمة:

شهد العالم مع حلول 2020 تغييرات وتحولات في عدة مجالات منها التنمية الرقمية العالمية ، حيث اعادت جائحة كورونا المستجد تنشيط دور خدمات الحكومة الالكترونية ( سواء في تقديمها التقليدي للخدمات الرقمية ، وفي ضمان استمرارية الاعمال ، أو في الجهود المبتكرة و المستحدثة في ادارة الازمة مثل : تتبع الاتصال ، الصحة الالكترونية ، و التعلم عبر الانترنت و العمل عن بعد ) ومن ثم التحرك نحو التحول الرقمي الذي بشكل اسرع لمعالجة اثار الازمة الحالية في ظل تفشي الوباء العالمي .

والجزائر كغيرها من دول العالم في اطار مواجهتها لهذه الجائحة و اعتمادها على اجراءات و تدابير احترازية و وقائية تجنبنا لانتشار و تفشي هذا الوباء بين الاشخاص منها على سبيل المثال غلق حدودها البرية الجوية و البحرية و غلق المدارس و الجامعات مع تجميد مختلف الأنشطة الاقتصادية و الاجتماعية حفاظا على سلامة المواطنين الجزائريين و ما تفضيه اجراءات التباعد الاجتماعي و الحد من الاجتماعات المباشرة .

وامام هذه الظروف و حتمية ضمان استمرارية ضمان تقديم الخدمات العمومية اعتمدت الدولة الجزائرية على ضرورة استحداث أنظمة و تطبيقات رقمية الكترونية لضمان تقديم خدمات عمومية للمواطنين ، وهي التكنولوجيا الرقمية التي تسمح باستخدام تقنية البث المباشر، و عقد اجتماعات بتقنية video conference التي تتيحها عدد من التطبيقات مثل رقمية زوم zoom .

ومن بين القطاعات التي سارعت في اعتماد الرقمنة الالكترونية التي توفرها خدمة الاتصال عن بعد نذكر على سبيل المثال ما ذهبت اليه وزارة الموارد المائية في هذا الشأن حيث اطلقت هذه الاخيرة يوم الثلاثاء 01 ديسمبر 2020 تطبيق أطلق عليه اسم " خدمتي khedmati " لفائدة مستخدمي و مهني قطاع المياه في اطار رقمنة القطاع و تبسيط الاجراءات الادارية .

و السؤال المطروح كيف تساهم الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية بقطاع الموارد المائية الجزائرية ؟  
-أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة الى:

-تحديد مفهوم واضح للرقمنة الالكترونية و الخدمة العمومية

- ابراز دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية

- تقديم نموذج رقمنة قطاع الموارد المائية بالجزائر ضمن تطبيق " خدمتي khedmati "

-أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في الدور الكبير الذي تقدمه الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية ، وهي التكنولوجيا الرقمية التي تسمح باستخدام تقنية التحادث و التواصل عن بعد التي تتيحها عدد من التطبيقات الرقمية التي استحدثتها المؤسسات الخدماتية في اطار مواكبتها للتطورات و التغيرات التكنولوجية الحديثة .

**اولا : الدلالة المفهومية لمصطلحات الدراسة :**

**01/ الرقمنة**

**01-01 تعريف الرقمنة:**

أ/ لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربي على جملة من المعاني اهمها التعجيم و التبیین و الكتابة و القلم و الخط ، و يقول ابن منظور "الرقم و الترقيم تعجيم الكتاب و رقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه و بينه و كتاب مرقوم اي قد بينت حروفه بعلماتها من التنقيط و قوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب و لمرقم القلم و الرقم: الكتابة و الختم... و الرقم: ضرب مخطط من الرشي و رقم الثوب يرقمه و رقمه خطه.

ب/ اصطلاحاً: يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط Numérisation بأنه "عملية نقل اي صنف من الوثائق (اي الورقي) الى النمط الرقمي و بذلك يصبح النص و الصورة الثابتة او المتحركة والصوت او الملف مشفرا الى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة ليا كان نوعها بان تصبح قابلة للاستقبال و الاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية و هنا يتضح ان ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع او المخطوط من صيغته الورقية الى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب.<sup>1</sup>

هناك مفاهيم اخرى تتعلق بمصطلح "الرقمة" ذلك وفقاً للسياق الذي يستخدم فيه فينظر "تيري كاني Terry kuny" الى الرقمنة على انها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف اشكالها من (الكتب، الدوريات والتسجيلات الصوتية، والصور المتحركة) الى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الالية عبر النظام الثنائي (البي نلت Bits) و الذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

وتشير "شارلوت بيرسي: Charlette Burs " إلى الرقمنة على أنها منح يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

ويقدم "دوج هودجز: Dog Hodges" مفهوماً آخر تم تبنيه من قبل المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو اجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثلًا (مقالات الدوريات، الكتب والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي.

وبمعنى آخر هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني. غير أن هذا المصطلح يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه، حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني: في الحسابات: تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل (الكتب والصور سواء كانت صوراً فوتوغرافية، أو ايضاحات أو خرائط...الخ) وغيرها من المواد التقليدية من اشكالها التي يمكن ان تقرأ بواسطة الانسان أي تناظرية إلى الأشكال "Signal binary" التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب للآلي أي إلى إشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي عن طريق الكاميرات الرقمية والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

في سياق الاتصالات بعيدة المدى: فتشير إلى تحويل الاشارات التناظرية المستمرة إلى اشارات رقمية ثنائية ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الالكترونية وإدارتها ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني وبالتالي يصبح النص التقليدي نصاً رقمياً يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.<sup>2</sup>

**02-01: نشأة الرقمنة :**

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد ادخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارات من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994 بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعل ومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع

بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية لنانزا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكاتب رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية . إن الرقمنة هي عبارة عن تحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية أداؤها، هذا التطور الهائل في مجال المعلومات الاتصال يعود إلى توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات<sup>3</sup>

**01-03 خصائص الرقمنة:**

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:  
تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن –الكرونيًا- متحاورة.  
تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

اقتسام المهام الفكرية مع الآلة : نتيجة حدوث التفاعل والحوارين الباحث ونظام الذكاء الصناعي ، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية و التحكم في عملية الانتاج .  
تكوين شبكات ألتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.  
اللاتزامية: وتعني امكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.  
قابلية التوصيل: وتعني امكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.

قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...الخ.

قابلية التحويل: وهي امكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموحة إلى رسالة مطبوعة.  
اللاجماهيرية: وتعني امكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنوية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني امكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.  
الشيوع و الانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا<sup>4</sup>

**01-04 فوائد الحوكمة الإلكترونية:**

الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونياً وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحوكمة الإلكترونية.

- مساندة برنامج التطوير الاقتصادي وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وبالتالي زيادة العائد الربحي.

- إتاحة فرص وظيفية جديدة في عدة مجالات مثل ادخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية تأمين المعلومات.  
- توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية.  
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

الفوائد الادارية:

- تنظيم المعلومات الانتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.

- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.

- لشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة.

- اختصار الهرم الاداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية والايراع في تنفيذ الاجراءات الادارية واختصارها.

- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن بيئة الحكومة التقليدية.

مفهوم اداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

الفوائد الاجتماعية:

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.

- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني.

- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة<sup>5</sup>.

## 02/: الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية من أهم الوظائف التي تقدمها الدولة لمواطنيها في شتى مجالات الحياة والتي تظهر صورتها ضمن المرافق العمومية التي تتخذها الدولة كوسيلة لتقديم خدمة عمومية.

### 01-02 مفهوم الخدمة العمومية:

تمثل الخدمة العمومية عصباً حيويًا موجهة للمواطنين دون تمييز أو استثناء والتي تتكفل مؤسسات الدولة بضمائمها وتلبيتها كخدمة الصحة، التعليم، الأمن، الحماية، الخ وهذا من أجل تيسير وتحسين الحياة اليومية للمواطن وعليه:

وهي تعني جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي توفر بشكل اجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون اذ تتحمل الدولة توفيرها والقيام بها. وتعتبر ايضاً تنظيم يكون فيه الجمهور واع بأثار الأنشطة التي يقوم بها التنظيم على محيطه الاقتصادي والاجتماعي وانه المستهدف من الأنشطة التي تقوم بها الادارة من اجل تلبية رغباته.

كما تم تعريفها على انها الخدمة العامة او الخدمة المدنية التي تجمع بين الادارة الحكومية و المواطنين على مستوى تلبية الرغبات و اشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الادارية والمنظمات العامة، كما عرفها philippe

brachet بانها قطاع تقدم عملاً جماعياً لجميع افراد المجتمع و حقل تطبيقات مبادئها استخرجت من بعدين هما البعد التنظيمي و البعد الخدماتي موجهة لحقلين مهمين من التنظيم العمومي (الاداري و المستهلك او المستفيد من

الخدمة العمومية) في حين يرى Leon duguit ان الخدمة العمومية هي احترام لمبادئ المساواة ، الاستمرارية ، الاندماج في النشاطات التي تدخل ضمن التبادلات الاجتماعية وتظهر اهميتها من خلال التطبيقات والخدمات المقدمة من طرفها .

تأسيسا على ذلك فان الخدمة العمومية عبارة عن خدمة اجتماعية موجهة لكافة الافراد بدون استثناء من قبل منظمات ادارية تسهر على تلبية احتياجات المواطنين المختلفة مما يضمن حياة سليمة لهم .

## 02-02 أنواع الخدمة العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة غير متجانسة من الخدمات الجماعية والمنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة من الخدمات التالية:

- خدمات إدارية: مثل خدمة الحالة المدنية بالبلديات
  - خدمات اجتماعية وثقافية: مثل خدمة التعليم الالزامي و الخدمات الصحية ...
  - الخدمات الصناعية والتجارية : مثل خدمة مؤسسة المياه ، خدمة مؤسسة الكهرباء و الغاز ...
- وهناك صنفان من الخدمات من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة
- خدمات مجانية : تقدم دون مقابل و تتحمل تكاليفها الخزينة العمومية للدولة مثل حملات التلقيح ، الامن العمومي ، الانارة العمومية ... الخ .
  - خدمة بالمقابل يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثلا الكهرباء ، الهاتف العمومي ، الماء الصالح للشرب ... الخ.

في حين يعمل بعض الباحثين على تصنيف الخدمات العمومية على النحو التالي :

- خدمات ذات النفع العام : التي تقدم من قبل الادارات المحلية مثل : الصرف الصحي ، المياه ، صيانة الطرق و الحدائق .
- خدمات ذات النفع الفردي كالتعليم ، الصحة و الرفاهية الاجتماعية
- خدمات ذات الصلة بتطوير الابنية التحتية و تتضمن الاراضي و انشاء المباني العامة ، حماية البيئة ...
- خدمات تتعلق بالسيادة و الامن الداخلي<sup>6</sup>

## 03-02 المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية:

تؤكد العديد من الدراسات على مبادئ الخدمة العمومية والتي تعتبر بمثابة خصائص مميزة لها ، وقد ينظر البعض إلى هذه المبادئ التي تعتبر أحيانا تقليدية وفقا لجانبين ، منها ما هو مرتبط بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها ، ويمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة كما يلي العمومية ، ومنها ما هو مرتبط بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها ، ويمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة كما يلي

\* الإستمرارية (la continuité): من الناحية النظرية ، يجب أن يتسم تقديم الخدمات العمومية بالانتظام والاستمرارية ، وذلك عن طريق إتاحتها لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة ، إلا في الحالات التي يتعذر على هيئاتها أن تستمر في تقديمها ، لذا لابد من الحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية في حالة الإضراب الرعي لعمال القطاع العمومي جب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات فإن الخدمة يجب أن تتلاءم والمصلحة العمومية بتحسين نوعية وكمية أدائها لذلك يعتبر مبدأ الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية .

\* المساواة (L' égalité) : وهي مبدأ أساسي في تقديم الخدمات العمومية ، كما أنها من دعائم الديمقراطية الإدارية ، وينص هذا المبدأ على أن يكون لجميع أفراد المجتمع الحق في الحصول على الخدمة العمومية ، وهذا المبدأ يتضمن

ضرورة توفير الخدمات العمومية من دون عوائق ، و إتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة ، دون التمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو المركز الاجتماعي .\*

\* **الموائمة والتطور** : يسمح هذا المبدأ بتكييف الخدمات العمومية مع المستجدات والتطورات الاجتماعية الحاصلة ، والتقدم التقني من جهة واحتياجات المواطنين من جهة أخرى ، باعتبار أن هذه الحاجات متغيرة باستمرار ، خاصة وأن البيئة في جميع مجالاتها تتميز بالتغيير وعدم الثبات .

\* **المجانية النسبية** : امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين ، يتم اعتماد هذا السلم من خلال إدراج الخدمات العمومية التي يمكن الوصول إليها مجانا ، ومحاولة ترتيبها تنازليا حسب نوعية الخدمة والمستفيد منها .

\* **الشمولية** : بالرجوع إلى مفهوم الخدمة العمومية ، يحق لكل المواطنين الاستفادة منها حقا مكفولا في القوانين الجمهورية ودستورها ، ولهذا فإنه ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط وفقا لمستواهم المعيشي .

\* **التضامن** : الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين ودولتهم وتجسيده ميدانيا ، من خلال المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة ، كما تهدف إلى جعل الخدمة العمومية من خلال المساعدة المادية والمعنوية في متناول المواطنين المستبعدين اجتماعيا (الفئات المعوزة) .

ومما سبق فإن مؤسسات القطاع العمومي تمتاز بشكلها الهرمي للهيكل الإداري وما يحتويه من مستويات إدارية مختلفة ، كما يحدد طبيعة العلاقات بين هذه المستويات ، وتشمل الوزارات والدوائر المركزية والمؤسسات العمومية والسلطات المحلية<sup>7</sup> .

#### 04-02 أهمية الخدمة العمومية :

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة التي نالت اهتمام العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال ، كما أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها وبغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة ومستوى جودة تلك الخدمات والذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك ومستوى الأداء داخل هذا القطاع والعمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الاقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادته ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين ومراعات مدى حاجة المواطن لها من ثم كان التخطيط الواقعي والاستراتيجي لها أمر أساسيا للدولة الوظيفية والاقتصادي فعندما يصبح ذلك التقديم مكلف وغير ناجحا فإن ذلك يؤثر على جودة حياة الناس وعلى تنمية الوطن ، حيث أن التكلفة الاقتصادية في كثير من الدول خصوصا النامية لم تكن هذه الخدمات مواتية بما يكفل تحقيق التقدم الاقتصادي والتطور الاجتماعي اللذان يفتحان الباب أمام فرص أكبر لخلق ثروات وتحسين مستويات المعيشة وتتلخص أهميتها في :

\* أن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات تقدم المجتمع ، فالفرد يحتاج إلى الصحة ، التعليم ، الماء ، الكهرباء والسكن محيط نظيف ... لكي يكون الإنسان ذو تأثير إيجابي فالمجتمع حيث كلما توفرت هذه الخدمات بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة

\* الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة او القائم على تعيينها لكن بطريقة ترضي المواطن حيث ان الحكومات سواء على المستوى المركزي او المحلي تلتزم ببعض الانجازات و المشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين , كلما جسدت هذه الاخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة و ينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور .

\*تحقيق الاستقرار الاجتماعي و الاقتصادي و السياسي بكل اشكاله له تاثير على نمو و تطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل و الانتاج و يساهم في تسريع الانجاز التنموي في كافة ابعاده و السلطة في اي مجتمع من خلال فعالية ادوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى و المطلوب من الاجراءات لتحقيق هذا الاستقرار و تتجلى اهم محددات الاستقرار في تامين الخدمات العمومية في :

- العمل , السكن , الرخاء الاجتماعي , الامن بكل ابعاده بالإضافة الى العدالة الاجتماعية و التوزيعية و الاستمرارية في تقديمها للمجتمع .

-مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية فالمجتمع حيث كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية سابقا ترتكز على مستوى الدخل و الناتج القومي و معدل دخل الفرد و اصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات و هي مؤشرات التنمية البشرية من صحة , تعليم , سكن ... الخ

- من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها الدول وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة و هو ما ادى الى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المدني و المنظمات غير الحكومية و القطاع الخاص بغية الرفع من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.<sup>8</sup>

03/ جودة الخدمة :

### 01-03 : مفهوم جودة الخدمة :

تعرف جودة الخدمة على أنها مواءمة الخدمة لاستخدامات واستعمالات العملاء وهي درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستخدمين والعملاء عن طريق اشباع وتلبية حاجاتهم و رغباتهم وتوقعاتهم (سلمان 2013) .

كما عرف درويش (2009) جودة الخدمة على أنها مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستخدمين من الخدمة ، وهي تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين .

02-03 أبعاد جودة الخدمة :

- الوقت : كم سينتظر المستهلك من أجل الحصول على الخدمة ، وهل انتهت الخدمة في الوقت المحدد .
- الاكتمال : مدى توفير متطلبات المستهلك .
- سهولة الحصول على الخدمة : مثلا هل يجب ممثل الخدمة بسرعة عند الاتصال .
- الدقة : انجاز الخدمة بالشكل الصحيح في كل مرة
- الاستجابة: تعامل الشركة مع الأوضاع غير العادية التي تحدث مرارا في تقديم الشركة للخدمة (أحمد، 2013)<sup>9</sup>

### ثانيا : دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية.

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن اساليب التطوير الاداري الحديث ، اذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل على احداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية و تحسين انشطة المؤسسات العمومية التي تتطلع بالأنشطة و المهام الخدمية .

01/ اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية :

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصال و شبكات الكترونية في مجال الخدمات العامة ، يحقق مزايا عديدة اذ تحقق درجة عالية من الراحة و الملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه ، او الاتصال المباشر ( **face to face contact** ) مع تسجيل السرعة في انجاز المهام و اداء الخدمات و الحصول عليها او طلبها ، و السهر على اشباع رغبة المواطن ، كما تؤدي الى محدودية و قلة نسبة الاخطاء في اداء و تسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الانشطة الالكترونية ، توفير و اختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الاداري و المرض البيروقراطي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة ، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية .

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين والزبائن والشركاء سيمكن الادارة الالكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم ، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية . و من الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا ، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات ، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية و معلومات التوثيق و الاستثمارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية ، و بهذا تعمل على توفير وقت المواطنين و أموالهم ، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على مستوى المحلي ، فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق تطوير نوعي في مؤسسات الدولة العمومية ، و تقديم بديل للنماذج القائمة في صورها التقليدية ، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي ، إذ بإمكانها تغيير طبيعة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية ، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف و ازالة المشكلات التي تجابهها .

## 02/- الإدارة الالكترونية وأفاق ترشيد الخدمة العمومية:

اصبح من التطور الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات و خدمات متنوعة عن بعد ، سواء كان المواطن في منزله او عمله من خلال مواقع الخدمات و التسوق بالشبكة العالية للمعلومات و هو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة و مؤديها و بين اسباب الانحراف . وبالتالي جاء مصطلح الحكومة الالكترونية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الاداء في الاجهزة الحكومية ، ورفع كفاءتها ، و تعزيز دورها في تحقيق الاهداف ، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة ، و تزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة و تحسين اساليب تقديمها عبر طرق غير تقليدية (الالكترونية) ، تمكن من الاطلاع على الخدمة و اكمال التبادل بين الدوائر الحكومية و جمهور المستفيدين من خدماتها . ان ترشيد الخدمة العمومية يدفع الى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة ادارات الدولة ، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته ، بما

في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة ، حيث لا يضطر المواطن الى الانتقال من ادارة الى اخرى لمتابعة معاملاته اذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات ، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت و ظهور خدمات المواقع الالكترونية ، و البريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية ، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات فب أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب و ارجاع نتائجها للعميل ، و من ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل و جهاز الحاسوب الى موظف الدائرة الحكومية الذي اصبح بعيدا تماما عن العملية الاجرائية .  
مما سبق يمكن القول ان اثر تطبيق الادارة الالكترونية على افاق الخدمة العمومية يرتكز على وجوب تحقيق العناصر الاتية :

أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات العمومية جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين ، و ذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمة العمومية و طرق إجراء المعاملات المرتبطة بها و هذا ما يتجلى في الابعاد التالية :

#### 01-02 – مردودية الخدمة العمومية :

حيث يتعلق الأمر بمدى مشاريع الخدمة العمومية و مختلف اسهاماتها في اعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، و ماهي فوائد تطبيق هذا النموذج على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، و هل حقيقة تم الوصول الى كسب رضى المواطن و ثقته لمؤسسات الخدمة العامة .

#### 02-/02 – تقليص تكاليف الخدمة العمومية :

من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال و التوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتجة عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

#### 03-/02 – سرعة الاستجابة و احترام المواعيد :

حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة و هذا بريح الوقت و دفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

#### 04-/02 – الدقة :

تشير الدقة وفق النموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية ، بشكل يحد من الأخطاء الادارية و يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

#### 05-/02 – سهولة المحاسبة و وضوح الخدمة :

انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في اداء الخدمة العمومية يؤدي ذلك الى امكانية المحاسبة على كل الجزئيات تلك المهام و الأنشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، اذ لا مجال لإخفاء المعاملات و لا فرصة للاستئثار في المصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.<sup>10</sup>

#### 03/ التطبيقات الرقمية في ظل جائحة كورونا

يشهد المجتمع الدولي جملة من التغيرات ذات الطبيعة التكنولوجية و العلمية و التي اصبح لها انعكاساتها على الفرد و المجتمع و الدولة و بدأت تظهر ارهاصات ثورة علمية جديدة اصبح لها قوة التأثير في المجال السياسي و الاقتصادي و

الاجتماعي والامني ، و تشير الثورة الصناعية الرابعة الى عملية الدمج بين العلوم الفيزيائية بالأنظمة الرقمية في عمليات التصنيع عبر الات يتم التحكم فيها الكترونيا و الات ذكية متصلة بالأنترنت في شكل تطبيقات تدخل في كافة مجالات الحياة و العمل ، ولقد اصبحت للثورة الصناعية تأثيراتها على مستوى الانتاج و اسواق المال و الاعمال الى جانب التأثيرات العلمية و الصحية و تأتي تلك المتغيرات في ظل تصاعد العولمة التنافسية التي تفرض على الشركات تعزيز مواردها بشكل مستمر بهدف تمكين منتجاتها من الاستحواذ على الاسواق و الابتكارات الرقمية التي تسمح للمؤسسات بجمع البيانات ، و دخلت تطبيقات الثورة الصناعية في مجال الخدمات الصحية سواء التي تقدمها الدولة للمواطنين او ما يقدمه القطاع الخاص فيما بات يعرف بتطبيقات الصحة الرقمية .

**04/ التطبيقات الرقمية في ظل جائحة كورونا :** باتت الادارة الالكترونية حديث العالم في القرن الواحد و العشرين ، ، لما ينتظر منها من تسهيل معاملات الافراد بشكل يخفف عنهم الانتقال بين الادارات الحكومية بهدف تحقيق الشفافية الادارية و المساعدة في القضاء على الفساد الاداري و الاقتصاد في النفقات بشكل عام ، و يعد موضوع الادارة الالكترونية من ابرز التطبيقات الادارية الحديثة ، التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية ، اذ اصبح يحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم ، مما دفع الى المناذاة باعتماد التكنولوجيات الحديثة للرفع من مردودية التدبير و التسيير الاداري و كذلك الرفع من كفاءة عمل الادارة ، و اليوم في كل بقاع العالم في الدول المتقدمة كما في الدول النامية ، اصبح موضوع تحديث المرافق العمومية من اجل جودة افضل فالخدمات الادارية يفرض نفسه بقوة كضرورة تاريخية ، فالقواعد التقليدية للتسيير الاداري لم تعد تتكيف مع المتطلبات الجديدة للعصر الحديث اذ برزت الحاجة الى مبادرات ثانوية لدعم الدينامية الادارية بتوظيف التقنيات الحديثة للمعلومات كألية جديدة لتطوير الادارة العمومية و اعادة هندسة الاجراءات الحكومية لتناسب مع تطبيقات الحكومة الالكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تبسيط المساطر و تحسين و تسهيل العلاقة بين المواطن و الادارة .

وان تحول كافة الاعمال و الخدمات الادارية التقليدية من طول الاجراءات الى اعمال و خدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية و دقة متناهية ، كان يهحف الى تزويد المواطن بإدارة فعالة و سريعة و خدمات ذات مستوى عال تمكنه من الحصول على طلباته الادارية بصفة شفافة و منتظمة ، وذلك لما تتوفر عليه المعلومات من امكانية تدبير جيد للوقت الاداري و اختزال مراحل عديدة و جمع و تصنيف المعلومات بشكل يجعل امر مراجعتها سهلا و سريعا ، الشيء الذي سينعكس لا محال على الاداء و المردودية و بالتالي تحسين علاقة الادارة بمرتفقيها و ان الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الرقمية يرتبط دائما بهيئة الظروف و المناخ الملائم ، فافضل سيناريو للوصول الى تطبيق سليم للاستراتيجيات و برامج الادارة الرقمية و تحقيق الاثار و النتائج المنتظرة منها لا يتحقق في ادارة تشوبها اختلالات بنيوية ، فالاجدر اصلاح هذه الاختلالات و استعمال المعلومات كألية للتجديد و التطوير .

وان التحدي الاساسي في ظل جائحة كورونا هو توفير الخدمات الحكومية في ظل الاغلاق الجزئي او التام و التباعد الاجتماعي و الجسدي ، لا سيما في ظل اقفال معظم المرافق الحكومية ، و خلال فترة انحصار تفشي الفيروس و اعادة عجلة الحياة الى الادارات العامة لا بد من الاخذ بالاعتبار كيفية معالجة الاختلالات في سير عمل الادارات العامة و اعادة النظر بطريقة توفير الخدمات و بالمسارات الادارية المطلوبة ، و بالإضافة الى ذلك لا بد من العمل على تحقيق التوازن بين تقديم الخدمات بالطرق التقليدية و عبر المنصات الالكترونية ، اذ ان جائحة كورونا فرضت على الحكومات تطوير اجهزتها الادارية لتوفير الخدمات بوسائل رقمية ، و بالتالي برزت الحاجة الى مطورين للبرمجيات في الحكومات للقيام بتصميم تطبيقات و خدمات جديدة للمساعدة في مكافحة التأثيرات السلبية للجائحة على توفير الخدمات الحكومية و عجلة سير الادارات العامة و توفير فرق الدعم الفني و التقني لضمان حسن سير عمل الانظمة الالكترونية ، و لا يقتصر الامر على مطوري البرمجيات فحسب اذ يتوجب على واضعي و مصممي السياسات و اللوائح العامة الاخذ بعين

الاعتبار عند وضع أي إجراءات و لوائح ان تتطابق مع عناصر الحكومة الالكترونية و امكانية توفيرها عبر هذه التطبيقات بسهولة و سلامة .

### ثالثا/تطبيق " خدمتي khedmati" لقطاع الموارد المائية- (دراسة استطلاعية)

من بين القطاعات التي سارعت في اعتماد الرقمنة الالكترونية في الجزائر و التي توفرها خدمة الاتصال عن بعد نذكر على سبيل المثال ما ذهبت اليه وزارة الموارد المائية في هذا الشأن حيث اطلقت هذه الاخيرة يوم الثلاثاء 01 ديسمبر 2020 تطبيق أطلق عليه اسم " خدمتي khedmati" لفائدة مستخدم و مبني قطاع المياه في اطار رقمنة القطاع و تبسيط الاجراءات الادارية حيث صرح وزير الموارد المائية أنا ذاك السيد / أرزقي براقى : " أن هذا التطبيق الذي أطلق بثلاثة لغات هي : العربية ، الفرنسية والإنجليزية سيسمح بتحسين الخدمة العمومية والقضاء على البيروقراطية ، كما أقر السيد/ الوزير أنه علاوة على التكفل بانشغالات المواطنين فإن هذا التطبيق الجديد سيمكن من معرفة المشاكل التي تعترض تقدم بعض المشاريع منوها أن هذه البوابة المخصصة للأشخاص الطبيعيين والمعنويين من شأنها تسهيل الدفع الالكتروني للفواتير أو ملئ طلبات الربط بشبكة الماء الصالح للشرب دون أن يتنقلوا .

اما عن استخدامات هذا التطبيق بالنسبة لمبني القطاع ومكاتب الدراسات وشركات استغلال المياه المعدنية فإن البوابة تمكّنهم من تقديم طلباتهم وارسال ملفاتهم للمصالح المعنية عبر الأنترنت كما اشار السيد الوزير " يحصل المستخدمون على كلمة سر للولوج إلى حساباتهم الخاصة ومتابعة تقدم ملفاتهم خطوة بخطوة و الهدف من هذا التطبيق هو الحد قدر المستطاع من التواصل المباشر مع المواطنين و المؤسسات مع ضمان سهولة معالجة طلباتهم و ملفاتهم .

كما تتضمن البوابة أيضا صفحة على موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك وقناة يوتيوب تقدم معلومات حول القطاع وتقدم المشاريع .

كما تجدر الاشارة أن تطبيق " خدمتي" يسمح لكل الزبائن والمتعاملين مع قطاع الموارد المائية بالولوج في هذه البوابة وعرض انشغالاتهم ومطالبهم على غرار ارسال ملفاتهم عبر هذا التطبيق كل حسب نوعية الخدمة المراد الحصول عليها ، والموجهة إلى طلب التكفل بمعالجتها من قبل الادارات والمصالح التابعة لهذا القطاع على المستوى المحلي والمركزي ، بدءا من وزير القطاع إلى كل العاملين تحت وصايته .

وللاستفادة من كل الخدمات المعروضة فإن الزبائن والعملاء ملزمون بفتح حساب على هذا التطبيق تعرض من خلاله كل البيانات الشخصية والبيئية الخاصة بهم ، والاشارة إلى نوعية الخدمة المراد الحصول عليها بشيء من التفصيل على أن يتم معالجتها والرد عليها في أجل أقصاه 15 يوما .

خاتمة:

يبقى ان نشير انه و بفضل ما قدمته تكنولوجيا الرقمنة من تطورات في مجال الادارة الإلكترونية و استحداث اساليب في مجال الخدمة العمومية تهدف الى تقديم خدمات للمواطنين وازالة عناء التنقل وملل طرق الابواب و طوابير الانتظار لاسيما في ظل استمرار تفشي وباء كورونا , الا ان هذه الخدمة لم تستعمل بالكيفية المطلوبة التي تفرضها الحداثة و العصرية في زمن التحدي التكنولوجي .

و الدليل على ذلك ان الخدمة التي يوفرها تطبيق " خدمتي" في قطاع الموارد المائية ضمن البوابة الرقمية الخاصة بهذا القطاع لم تحقق التجاوب المنتظر من المواطنين الذين فضلوا البقاء اسرى الاساليب التقليدية في قضاء حاجياتهم فضلا عن غياب ثقافة الرقمنة و الادارة الالكترونية لدى المواطنين نظرا لقلّة الممارسات التكنولوجية و الالكترونية في مجال الخدمة العمومية ، ناهيك عن نقص الثقة لدى المواطن في تعاملته مع الإدارة ، فضلا عن الخوف من فكرة عرض البيانات الشخصية على منصة رقمية عمومية .

## الهوامش

- <sup>1</sup> سعيد يقطين ، من النص إلى النص المترابط، مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي ، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء/ بيروت، ط 1، 2005، ص 259.
- <sup>2</sup> أحمد فرح أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، قسم دراسات المعلومات ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، الرياض ، السعودية، العدد الرابع ، يناير 2009 ، ص 07.
- <sup>3</sup> أحمد الكسيبي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة والافتراضية ، العربية 3000 ، العدد 29 ، 2008 ، ص 6.
- <sup>4</sup> أحمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 2003 ، ص 07
- <sup>5</sup> مريم خالص حسين ، الحوكمة الإلكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، وزارة المالية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، العراق ، 2013 ، ص 446
- <sup>6</sup> قادة بن عبد الله عائشة ، تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مركز جيل البحث العلمي ، العدد 08 يونيو 2015 ص ص 77،78
- <sup>7</sup> حجام العربي، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية، آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2 ن، ص ص 97، 98
- <sup>8</sup> سعيد بن عبد العزيز عثمان ، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة ، الدار الجامعية، الاسكندرية ، 2000 ، ص 39
- <sup>9</sup> عاصم رشاد محمد أبو فزع ، اختبار العلاقة بين جودة الخدمة ، رضا الزبون ، دراسة مقارنة بين المصارف الاسلامية والمصارف التجارية في الأردن ، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في ادارة الاعمال ، قسم إدارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة الرق الأوسط ، الأردن ، 2015 ، ص ص 15 ، 16
- <sup>10</sup> عبد الكريم غريسي ، شريف محمد ، دور الادارة الإلكترونية في تحسين وترشيد الخدمة العمومية ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد 3 ، جامعة أوبوكر بالقايد، تلمسان ، الجزائر ، 2013 ، ص 94،95 ، 96