

واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية.

The reality of electronic administration and its contribution to improving the quality of public service at the level of local communities

حمدي جلييلة ايمان¹، المدرسة العليا لعلوم التسيير -عنابة- (الجزائر) hamdi.djalila@essg-annaba.dz

بورايو محمد ياسين^{2*}، جامعة باجي مختار -عنابة- الجزائر bourayouyacine23@gmail.com

تاريخ ارسال المقال : 03-12-2020 تاريخ قبول المقال : 03-12-2020 تاريخ نشر المقال : 31-12-2020

ملخص:

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الأنترنت ظهور تأثيرات عديدة على طبيعة وعمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية الذي أصبح يمثل توجهها عالميا كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود. ومن أجل ذلك تم تناول هذه الدراسة بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، تحسين الخدمة العمومية. الجماعات المحلية .

Abstract :

As a result of scientific and technical progress and the spread of the Internet, many impacts have appeared on the nature and work of administrative systems, The traditional forms of public service have retreated to a new pattern that focuses on the technological and information dimension To reformulate public services and make them based on the distinct capabilities of the Internet and business net work. Thus, the shift towards electronic management has become a

global trend as a concept that expresses speed, instantaneous interaction and border penetration. For this purpose, this study was addressed under the title: The role of electronic management in improving the public service

Keywords : Electronic management, public service, improving the public services. The local collectives.

مقدمة:

في ظل التقدم المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وانتشار شبكة الاتصالات العالمية وما أفرزته من متغيرات وتطورات عديدة والتي كان لها الأثر الكبير في إحداث تغييرات جوهرية وجذرية في أساليب تنفيذ الإدارات لأنشطتها وأعمالها ، أصبح من الضروري على جميع المنظمات بمختلف أنواعها، سواء تنتمي إلى القطاع الخاص أو العام، تبني الأساليب الحديثة في العمل القائمة على تنفيذ كافة الوظائف داخل المؤسسة بطريقة تكنولوجية متطورة للاستثمار بشكل أفضل في موارد المنظمة وإنجاز العمل بأسرع وقت وأقل تكلفة.

وتتطلب عملية التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، المرور عبر عدة مراحل ، وضرورة توفير جملة من العناصر والإمكانيات المادية وخاصة البشرية المتخصصة في الجانب المعلوماتي والتكنولوجي، وهذا التحول يظهر بشكل ملموس في مجال تقديم الخدمات إلكترونيا والذي انتشر بشكل كبير في الآونة الأخيرة حيث أصبحت تسعى إلى تطبيقه حتى الإدارات العمومية، لما وجدته فيه من سهولة ومرونة ودقة في تقديم الخدمات، ولما تضيفه هذه الطريقة من مصداقية وشفافية في التعامل مع الطرف الآخر (المستفيد من الخدمة).

ولمواكبة هذا المسار ، سعت الحكومة الجزائرية لتكييف إداراتها العمومية مع هذه التطورات التقنية وذلك من خلال تبني مشروع "الجزائر الإلكترونية"، والذي مس أغلب قطاعات الدولة، وخاصة تلك التي تتعامل بصفة مباشرة ومكثفة مع المواطنين (قطاع الجماعات المحلية، قطاع العدل، البريد والمواصلات.. إلخ)، وذلك بهدف تحسين الخدمات العمومية المقدمة ورفع عجلة التنمية وزيادة رضا وثقة المواطن بالمؤسسة العمومية.

ومن بين أهم القطاعات التي مسها هذا التطور، هو قطاع الجماعات المحلية التي تبنت ونفذت المشروع عن طريق خلق مصالح متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين نأخذ على سبيل المثال "مصلحة الوثائق البيومترية" ، أو عن طريق تبسيط الإجراءات الإدارية كاستحداث الشباك الإلكتروني الوحيد .

ومن هذا المنطلق، توجهنا بدراستنا هذه للبحث وفهم كل ما يتعلق بأسلوب الإدارة الإلكترونية ومنهجية تطبيقها في المؤسسات بصفة عامة وما تلعبه هاته الأخيرة في تحسين الخدمات العمومية الموجهة للمواطن على المستوى المحلي بصفة خاصة من خلال طرح الإشكالية التالية :

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية .

ومن هذا التساؤل الرئيسي تتدرج مجموعة من التساؤلات الفرعية كالآتي:

- ✓ ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية وماهي متطلبات تطبيقها ؟
- ✓ كيف يمكن تحسين جودة الخدمة العمومية ؟
- ✓ ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الإدارات المحلية ؟

فرضيات الدراسة :

- ✓ تعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم النتائج التي أفرزتها الثورة الرقمية والتطور الهائل الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال واتساع استخدام شبكة الإنترنت وهو الأمر الذي جعل منها ثورة شاملة في مجال الإصلاح الإداري.
- ✓ يمكن تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين عن طريق رقمنة الإدارات العمومية .
- ✓ تسعى الجزائر إلى عصنة الادارات المحلية عن طريق إحلال النمط الإداري الإلكتروني محل التقليدي لكونه يسهم في تحسين الخدمة العمومية .

أهمية الدراسة: يكتسي موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات العمومية على مستوى الإدارة المحلية أهمية بالغة من الناحية العملية، باعتبار أن تحول الإدارة المحلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية انعكس إيجابا على تحسين الخدمات العمومية ككل ، وعليه يمكن استخلاص أهمية هاته الدراسة فيما يلي :

- ✓ توضيح وتبسيط الضوء على موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية، كونها من المواضيع الحديثة والأساسية في الوقت الراهن.
- الكشف عن المعوقات التنظيمية والإدارية والبشرية التي تواجه الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمات العمومية على مستوى الإدارة المحلية.
- أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى :

- ✓ الوصول إلى تحديد مدى فعالية الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الإلكترونية.
- ❖ تحديد مدى نجاح الآليات والإجراءات المطبقة في تجاوز التسيير الإداري التقليدي وتكريس إدارة إلكترونية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر.
- ❖ تحديد مدى مساهمة توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية .

المبحث الأول : الاطار المفاهيمي و النظري للإدارة الالكترونية و متطلبات تطبيقها

المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك

العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح نذكر منها:

عرفت على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً¹.

و هناك من ربط مفهومها بالخدمة العمومية على أنها تمثل تحول أساسيا في مفهوم الوظيفة العمومية، بحيث ترسم قيم العامة و يصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة بل التواصل مع الجمهور بالمعلومات و تعزيز دوره في مشاركة و الرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن و الدولة.²

المطلب الثاني : أهداف الإدارة الإلكترونية:تسعى الدول من وراء تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى

تحقيق مجموعة من الأهداف يتمثل أهمها في:

أولا : الرغبة في زيادة كفاءة وفعالية أداء العمل الإداري:

لذلك أصبحت العديد من الدول تعمل على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة الأعمال والمشاريع وتسيير الإدارات المختلفة، والتخلي تدريجيا على أساليب العمل التقليدي. ولقد أصبحت الأنماط الاستراتيجية الحالية للإدارة تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات، و من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد، ومن إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي، والانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي، وترتبط

فوائد الإدارة الإلكترونية بوظائف الإدارة عموماً، وذلك من خلال الحصول على أفضل النتائج على صعيد الأنشطة و الخدمات المقدمة.

ثانيا : تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية

لكسب ثقة المواطنين من خلال تحسين مستوى الخدمات وإتباع معايير جودة الخدمات، خلافا للخدمات التي تقدمها الإدارة التقليدية التي كثيرا ما تقع في الخطأ.

ثالثا : التقليل من التعقيدات الإدارية، وتسريع انجاز الأعمال المهام المختلفة.

القدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.

رابعا : تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات، وكذا زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

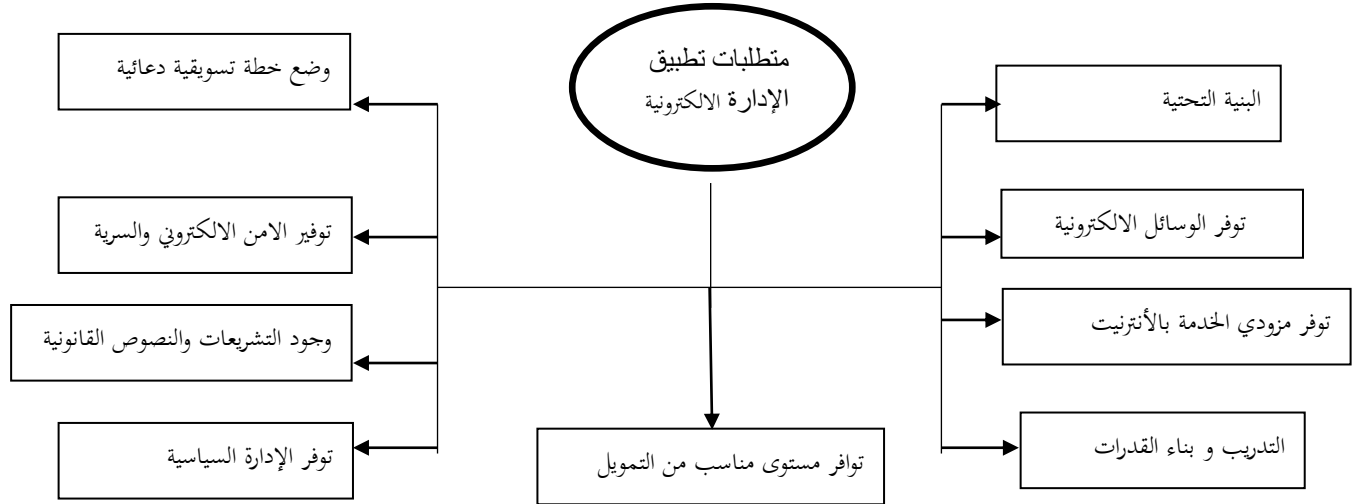
خامسا : إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في أداء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

سادسا :إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

سابعا : إلغاء عامل المكان، إذ تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة، إضافة لإمكانية عرض مختلف المعلومات على شبكات الانترنت³

المطلب الثالث : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تعتبر الإدارة الإلكترونية نظاماً متكاملًا من المكونات التقنية و المعلوماتية و التشريعية و البشرية، لذا فإن تطبيقها يستلزم العديد من المقومات المتكاملة ومجموعة من المتطلبات. من أهم هذه المتطلبات نجد:⁴ شكل رقم 1: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية



المصدر: من اعداد الباحثين

أولاً : البنية التحتية: إذ ان الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات و البيانات و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى.

ثانياً : توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف النقال وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية او الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ثالثاً : توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت: ونشدد على ان تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من اجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في اقل جهد وأقصر وقت واقل كلفة ممكنة.⁵

رابعاً : التدريب و بناء القدرات: وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات و البيانات و كافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة و توجيه الإدارة

الإلكترونية بشكل سليم و بفضل ان يتم ذلك بواسطة معاهد او مراكز تدريب متخصصة، اصف الى هذا انه يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية و طرق ووسائل استخدامها للمواطنين و بنفص الطريقة السابقة.

خامسا : توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن التمويل الحكومة من اجل اجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.

سادسا : توفر الإدارة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول او لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الاشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت اليها في التنفيذ.

سابعا : وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ثامنا : توفير الامن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الامن القومي والشخصي للدولة والافراد.

تاسعا : وضع خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وابرار محاسنها وضرورة مشاركة جميع وسائل الاعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين و الوزراء و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية

بالإضافة الى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر التقنية والفنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها توحيد اشكال المواقع الحكومية والإدارية و توحيد طرق استخدامها و انشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية للبلاد.

المطلب الرابع : سلبيات الادارة الالكترونية: للإدارة الالكترونية مجموعة من السلبيات نذكر منها:

أولاً : انتشار التجسس الإلكتروني: وهو من المشكلات كثيرة الانتشار في هذا النوع من الأنظمة الإدارية، والذي يؤدي إلى غياب سرية المستندات، والبيانات الأرشيفية؛ بسبب تعرض المعلومات الخاصة بالإدارة، أو المنشأة إلى التجسس من جهات منافسة بهدف تخريبها، أو من أجل الاطلاع على الخطط التي تتبعها الإدارة في تنظيم عمل المنشأة. التوقف المؤقت لعمل الإدارة، والذي يرتبط بصعوبة التعود، أو الفهم لوسائل الإدارة الإلكترونية من قبل المدراء، أو الموظفين الإداريين مما يؤدي إلى التقليل من كفاءة العمل الإداري.⁶

ثانياً : زيادة نسب البطالة: تعتبر زيادة معدلات البطالة من الأسباب التي يسببها تطبيق الإدارة الإلكترونية بالرغم مما يمكن أن توفره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة لو تم الاستغناء عنها في مجالات عملهم، فهي ستكون ذات طبيعة تقنية عالية وحرية خاصة بمجموعة من المؤهلين، ولذلك فإن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي البطالة.

ثالثاً : التجسس الإلكتروني وفقدان الأمان: التجسس الإلكتروني يستهدف الاطلاع على معلومات مؤمنة من جهاز حاسوب إلى آخر عبر الشبكة، وليس مسموحاً لغير المخولين بالاطلاع عليها، وغالباً ما تكون هذه المعلومات في غاية السرية والأهمية لمالكها، وتتم هذه الأفعال بقصد الإضرار بالغير.

رابعاً : شلل الإدارة في حال أي خلل: إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم استراتيجية الإدارة الإلكترونية، والانتقال من النمط التقليدي إلى الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة بدون مقدمات أو اعتماد لتسلسل أو تدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة وتعطيل الخدمات التي تقدمها وإيقافها ريثما يتم الانجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي، وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية .

خامسا : ضعف التواصل الاجتماعي: تتيح الإدارة الإلكترونية إنجاز الأعمال و المهام التي تتطلب التعامل مع الجهات الحكومية عن طريق شبكة الإنترنت بالمنزل أو بالعمل، فلا يترتب على ذلك حاجة الذهاب إلى المصالح و الجهات الحكومية، وبالتالي قلة الاحتكاك مع أفراد المجتمع، حيث تعد أمان المراجعة في الدوائر الحكومية من أهم أسباب التواصل والتعارف الاجتماعي.⁷

المبحث الثاني : مفهوم الخدمة العمومية و مبادئها

المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية: إن مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وبذلك باختلاف وجهات النظر الباحثين والكتاب. و قد عرفت الخدمة العمومية بأنها: "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في الإطار الجماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، و تتحمل الدولة المسؤولية توفيرها و القيام بها من حيث أدائها و مراقبتها".⁸

المطلب الثاني : عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة العمومية: يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية على أنها عملية متكاملة تتطوي على مدخلات، تشغيل، مخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أولا : الأفراد. بحيث يمثل المواطنون طالبي الخدمة العامة أحد المدخلات عندما يكون المواطن ذاته محل الخدمة وتؤدي العمليات عليه، فتكون العملية تشغيل أفراد (مثلا خدمات الصحة، التعليم والسفر...).

ثانيا : الموارد. إذ يمكن أن تكون بعض الأشياء والموارد أحد أنواع المدخلات وتجرى عليها عمليات الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة، حيث يكون محل عمليات الخدمة هنا الأشياء وليس الأفراد فتكون

العملية تشغيل أشياء مملوكة (مثلا: ترخيص السيارات، ضرائب العقارات، خدمات الإطفاء ورصف الطرق...).

ثالثا: المعلومات. وتكون نوعا من أنواع المدخلات في عمليات الخدمات العامة والحديثة كجانب التطوير وتحديث الخدمات العمومية وهو ما يعكس التطور التكنولوجي (مثل خدمات تشغيل وتحليل البيانات ومراكز البحث وغيرها

ويمكن في الحياة العملية أن تتضمن الخدمة المقدمة للمواطنين أكثر من نوع من المدخلات أو حتى تتضمن الأنواع الثلاثة معا.⁹

المطلب الثالث : مبادئ الخدمة العمومية: من أجل تحقيق الخدمات العمومية للأهداف التي تسعى إليها الدولة فإنه من الضروري خضوعها لمجموعة من المبادئ تحقق هذه الأهداف.

ومن أهم هذه المبادئ والتي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمبادئ التي تحكم المرافق العامة انطلاقا من كون المرافق العامة تقدم الخدمات العمومية تلك المحددة في:¹⁰

أولا : مبدأ المساواة: ويعني حصول الأفراد في مجتمع معين على الخدمة العمومية بنفس الجودة وأن يدفعوا بنفس الطريقة وأن يحصلوا على نفس الضمانات في حالة وجود أي قرار أو شكوى أو قانون، ومن ذلك فإن هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين بصورة عادلة دون استثناء

ثانيا : مبدأ الاستمرارية: بالنظر لكون الخدمات العمومية تهدف لتلبية الحاجات العامة أو الحصول عليها فإنه من أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها ومن ذلك فإن مبدأ الاستمرارية يعد مبدأ أساسيا وجوهريا لقيام الخدمة العمومية بحكم أنها تعد أساسا ينظم الأفراد شؤونهم وفقا لها، ولذلك لا بد من استمرارها بانتظام حتى لا يحدث خلل (مثلا: خدمات الغاز والكهرباء...).

ثالثا : مبدأ التكيف والملائمة: وهي قابلية التغيير؛ أي مواكبة جميع الظروف والاحتياجات باعتبار أن المنفعة تتطور بتغير الظروف لذلك لا بد أن تستجيب الإدارة أو المؤسسة العمومية لتلك التغييرات لتتمكن

من تقديم الخدمات التي وجدت من أجلها، فمبدأ التكيف أو المرونة يعد شرطا أساسيا لمتابعة تطور الإدارة أو التنظيم وهو ما يبرر التغيرات التي تحدث على الخدمات العمومية تبعا للتطور التكنولوجي وكذا تغيرات الجانب الاجتماعي والحاجات الاجتماعية وبما يتلائم ورغبات ومتطلبات الجمهور.¹¹

رابعا : مبدأ المجانية: بمعنى أن تقديم الخدمة العمومية دون مقابل .

خامسا : مبدأ الأحادية: بمعنى أن يشتغل مقدمو الخدمة العمومية بتحقيق المصلحة العمومية دون اعتبارات أخرى.

وبذلك نخلص إلى أن مبادئ الخدمات العمومية مهمة وأساسية لتطوير وتحسين إنتاج وتقديم الخدمات ووجودها وتجسيدها مرتبط بحاجة الأفراد داخل المجتمع لهذه الخدمات وكذا بجدية الإدارة في العمل على تطوير وتحسين أساليب تقديمها.¹²

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية الجزائرية

المطلب الأول : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن التوجهات الكبرى التي باشرت فيها الدولة الجزائرية حيث اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير التي من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الهوة الموجودة بين الإدارة العمومية والمواطن حيث تلعب الإدارة الإلكترونية دورا هاما في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من خلال :

أولا : تكريس مبدأ استمرارية الخدمة العمومية : ويعني استمرار مؤسسات الدولة في تقديم الخدمات بشكل مستمر و بدون انقطاع (24 /24 ، 7 /7) حيث يترتب التأثير على هذا المبدأ من طرف الإدارة الإلكترونية في فتح مكاتب الموظفين بصورة إلكترونية مستمرة دون انقطاع الخدمة، حيث يعمل المرفق العام على مدار الساعة ولا يتوقف، إلا في حالة حدوث أعطاب تقنية خارجة عن نطاق المؤسسة

إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية.

إن توفير البوابات الإلكترونية في الهيئات العمومية ومؤسسات الدولة من شأنه أن يؤثر إيجاباً على أوقات العمل بالمؤسسات العمومية حيث تدخل هذه المؤسسات في نظام الدوام العمل شبه كلي وذلك على مدار 24 ساعة ويومياً دون إجازات أو عطلات، هذا ما يسمح للجمهور المنتفع أن يتخلص من كابوس الطابور والصفوف الطويلة والتي لطالما أعاقت سير العملية الإدارية.¹³

ثانياً : تكريس مبدأ المساواة بين المواطنين: نعني في هذا الشأن أن مستخدمي الإدارة الإلكترونية متساوون أمام المرافق العامة ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة سواء فيما يتعلق بتحمل الأعباء أو فيما يتعلق بالانتفاع بالخدمة وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة، هذا ما يسمح بتجنب الظواهر الإدارية السيئة كالمحسوبية أو ظاهرة الرشوة والتمييز البشري الذي يمارسه بعض الموظفين التقليديين ذوي المصالح، وحتى تكون هذه المساواة عادلة وجدية ينبغي مساعدة أولئك الذي يعانون من ظاهرة التخلف الإلكتروني حيث لا يستطيعون الولوج إلى الإدارة الإلكترونية نتيجة عدم تحكمهم في التكنولوجيا الحديثة، هذا ما يخلق ما يعرف بالفجوة الإلكترونية بين المواطن البسيط ومقدمي الخدمات العمومية.

ثالثاً : تسهيل عمل موظف القطاع العام: من المتوقع أن تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تبسيط وتسهيل عمل الموظف بشكل يسمح له من نسخ و تدوين وتوقيع وختم الوثائق الإدارية إلكترونياً هذا ما يكرس الشفافية وحب العمل حيث تسمح مثل هذه الإجراءات بمحاكاة مبادئ إدارة الأعمال خاصة فيما يخص بتقسيم العمل والرقابة الإدارية بالإضافة إلى عنصر التنظيم الذي تفتقده معظم الإدارات العمومية اليوم، كل هذا يصب في صالح الجميع من موظفين ومواطنين لأجل الرقي بالخدمة العمومية.

رابعاً : تسهيل المعاملات اليومية للأفراد: إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية وهو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى تطبيق

فكرة الإدارة الإلكترونية بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى المواطنين والمستفيدين كافة، وفي نظام الإدارة الإلكترونية يعمل الموظفون على تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها من خلال ما يلي :

خامسا :التغلب على مشكل البيروقراطية: أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضا خبيثا أعجز المرافق العامة عن أداء منافعها، حيث أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تلبية احتياجات الأفراد دون الحاجة لخوض رحلة التعب بين المكاتب والأروقة وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الرفوف.

ولا شك أن الأخذ بفكرة الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الانترنت وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والمواطنين، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته .

سادسا : التحول من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني : وذلك بالحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية إلكترونيا و دون التكبد لمشقة الانتقال إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف في الطوابير الطويلة مما يوفر وقت وجهد المواطنين .¹⁴

سابعا: توسيع نطاق الممارسات الديمقراطية: تعمل الإدارة الإلكترونية على إتاحة قدر أكبر من مشاركة الأفراد في إدارة الشؤون العامة، مما يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن حكوماتهم والافتتاح بأعمالها، مما يفتح بابا واسعا حول إمكانية إجراء انتخابات عامة إلكترونية ذات قدر عال من الشفافية والمسؤولية.¹⁵

ثامنا: تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال ، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية .

تاسعا: سرعة الاستجابة واحترام المواعيد : حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخير .

عاشرا : سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية ، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة ، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى ، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

بالإضافة إلى ما تم ذكره تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية أيضا من خلال :

1. تقليص الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص أجال الانتظار .
2. تسهيل معاملات الأفراد و إعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل.
3. تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلا من الوثائق الورقية.
4. استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتوفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر.
5. سهولة وسرعة التنقل بفضل المراقبة الإلكترونية السريعة لوثائق المسافرين، إضافة الى التعرف الموثوق التي تسمح به وثائق السفر الإلكترونية و البيومترية .¹⁶

المطلب الثاني : واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية الجزائرية : في إطار تنفيذ مشروع الجزائر إلكترونية (2008-2013) و الذي وضعته الحكومة الجزائرية بهدف ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين ، وإتاحتها للجميع و ذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الادارية التي يسعى من خلالها المواطن للحصول على وثائق أو معلومات ، وكذا التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية و كذا مكافحة البيروقراطية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة ، تم استحداث العديد من الآليات من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى إرساء مبدأ المواطن الإلكتروني و تحسين المرافق العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية و ذلك بتجسيد عدة مشاريع هامة لعصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية وكذلك تخفيف الإجراءات الإدارية ومحاربة البيروقراطية ومن بين أهم الإنجازات في هذا المجال نذكر ما يلي

أولا : الإجراءات المستحدثة على مستوى الحالة المدنية: شكلت وثائق الحالة المدنية محور اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطار برنامجها لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية ، وذلك على اعتبار قسم الحالة المدنية من أكثر الأقسام تداولاً من طرف المواطنين ويشهد يوميا الكثير من المعاملات ، ما جعل العمل على تطوير كافة الخدمات التي يقدمها القسم وعصرنة وثائق الحالة المدنية من أكثر المجالات التي شهدت اهتماما خاصا، وقد تم في هذا المجال استحداث:

1. **السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:** شهدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية حركات إصلاح واسعة وجد هامة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية والتوجه نحو إرساء مبادئ البلدية الإلكترونية بداية من سنة 2014 والتي تم خلالها تحقيق العديد من الإنجازات الهامة والمشاريع الواعدة أهمها استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والذي تم من خلاله ربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية بهذا السجل، وهو الأمر الذي نصت عليه المادة 25 من القانون 08-14 التي جاء فيها "يحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية"، وقد مكن هذا السجل من ¹⁷:

أ. تمكين المواطنين من استخراج كل وثائق الحالة المدنية التي تم تعديل مواصفاتها التقنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.¹⁸
ب. تمكين الجالية الجزائرية المقيمة في الخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 مباشرة عبر الإنترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

2. ويعتبر السجل الوطني الآلي للحالة المدنية من أهم الإجراءات التي انتهجتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطار مسعاها لعصرنة وتطوير كافة الخدمات الإدارية المحلية المقدمة من طرف الجماعات الإقليمية وقد أكد السيد الوزير أنه في إطار تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وعصرنة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية تم إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية، وقد تم اعتماد هذه العملية كأحد الأولويات المعنية بالعصرنة، لكونها ترمي إلى تجسيد:

أ. التحسين الأكيد لنوعية العلاقة بين الإدارة والمواطنين عن طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم.

ب. ضمان تقريب الإدارة من المواطنين عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات وربطها بالألياف البصرية في مقر البلديات.

ج. إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات وكل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الآلي.

وبناء على هذه المعطيات أعلاه رخصت الوزارة بداية من 15 فيفري 2014 لجميع ضباط الحالة المدنية على مستوى جميع البلديات والملاحق الإدارية المتواجدة على مستوى التراب الوطني بتسليم شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على السجل الآلي للحالة المدنية.¹⁹

ثانيا : إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد: في إطار تطبيق استراتيجية المواطن الإلكتروني قامت وزارة الداخلية وفي أولى خطوات تجسيد نظام الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بإحداث رقم تعريفي وحيد والذي يعتبر بمثابة بصمة الكترونية يستحيل تكرارها بين شخصين ويتم منحه للأشخاص الطبيعيين من جنسية جزائرية، وللرعايا الأجانب المولودين في الجزائر والقاطنين بها بصفة منتظمة، وقد نص المشرع أن يتم تسجيل هذا الرقم التعريفي الوحيد على جميع الوثائق الرسمية للهوية والتنقل والسفر للمواطنين الجزائريين.²⁰

ثالثا : تحديد قائمة مطبوعات الحالة المدنية: من أهم الأسس التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية أنها تعمل على الحد من الوثائق الورقية وتقليص عدد الوثائق التي يحتاجها المواطن في سبيل استكمال كافة إجراءاته الإدارية، بل إن التطبيق الشامل للإدارة الالكترونية يجعل المواطن يستغني عن كافة الوثائق الإدارية ويستبدلها ببطاقة واحدة يستعملها في كافة معاملاته الإدارية، من هذا المنطلق كانت منهجية وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطار تطبيق الإدارة الالكترونية واضحة في مجال تخفيف الإجراءات الإدارية على المواطنين وهو الأمر الذي تجسد في العمل على تحديد قائمة مطبوعات الحالة المدنية والتي كانت كثيرة ومتعددة وتستهلك الكثير من الوقت في سبيل استخراجها، وفي إطار العمل على

الحد من هذا الإشكال قامت الوزارة و كخطوة أولى بتحديد قائمة مطبوعات الحالة المدنية بموجب المرسوم التنفيذي 10-211 الذي حد قائمة مطبوعات الحالة المدنية في تسعة (29) وثيقة بعد أن كانت محددة بستة وثلاثين وثيقة (36) قبل أن تحدد مرة أخرى سنة 2014 في اثنا عشر وثيقة تستعمل في البلديات والمصالح القنصلية ، وذلك في إطار التوجه نحو التخلي التام عن وثائق الحالة المدنية فور إرساء تطبيق نظام شامل للإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية.²¹

○ الإجراءات المستحدثة على مستوى الوثائق البيوميتريّة

تعتبر كل من بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين الالكترونيين من أهم مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية وقد ساهم نقل كل من بطاقة التعريف وجواز السفر من الشكل الورقي التقليدي إلى الشكل البيومتري الالكتروني في تخفيف الكثير من الإجراءات الإدارية البيروقراطية التي كان يعانيها المواطن في سبيل استخراجهما على اعتبار أن هاتين الوثيقتين من أكثر الوثائق طلبا واستخداما من طرف المواطن، وقد شهدت الساحة القانونية العديد من النصوص القانونية والتنظيمية الهامة في هذا المجال منذ إطلاق مشروع الجوائر الالكترونية وتوجه وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية نحو استحداث الكثير من الإجراءات الإدارية ذات الطبيعة الالكترونية.

○ بطاقة التعريف البيومترية الالكترونية:

بطاقة التعريف هي عبارة عن وثيقة هوية فردية تثبت هوية صاحبها، تم استحداثها بموجب المرسوم 67-126 وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن، تحدد صلاحيتها بعشر سنوات (10) للأشخاص البالغين و خمس (05) سنوات للأشخاص الذين يقل سنهم عن تسعة عشر سنة وتكون من نوع بيومتري الكتروني، ويتم تسليمها مرفقة برمز سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحب البطاقة أو وليه الشرعي ويستعمل من أجل الولوج إلى مختلف الخدمات الالكترونية.²²

لقد كان إطلاق بطاقة التعريف البيومترية الالكترونية متأخرا نوعا ما بعد أن ظل مشروعا حبيس الأوراق لأكثر من ثمانية (08) سنوات من اعتماد مشروع الجوائر الالكترونية، وتحمل بطاقة التعريف الوطنية

اليومترية الإلكترونية رقم التعريف الوطني الوحيد الذي تم انتهاجه في إطار عصنة مصالح الحالة المدنية.

○ جواز السفر اليومتري الإلكتروني :

إن جواز السفر ولأهمية التي يحتلها بالنسبة للمواطن فقد حظي باهتمام كبير من طرف الدولة وكان من بين الوثائق التي قامت الحكومة بتحويلها من الصيغة الورقية التقليدية إلى الصيغة اليومتريية الإلكترونية مع بدايات تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية وبرامجها المسطرة من طرف الجماعات المحلية ونص المشرع أنه يجب على كل مواطن يسافر إلى الخارج أن يكون حاملا لجواز سفر بيومتري الكتروني قابل للقراءة بالآلة، والذي حدد القانون صلاحيته بعشر سنوات للبالغين و خمسة سنوات للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة سنة.²³

وعن المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني ، فيجب أنه يضم شريحة الكترونية من دون صلة، تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته اليومتريية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته، علاوة على تحديد دقيق لشكله وعدد أوراقه وصيغتها وجميع الشروط التقنية المتعلقة به .²⁴

وتتم إجراءات طلب كل من بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين الإلكترونيين عن طريق ملء استمارات متوفرة على الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية وإيداع طلب ومتابعة مراحل معالجته، وتسهيلا للمواطن وتخفيفا للإجراءات الإدارية فقد طرحت الوزارة خدمة يتمكن من خلالها المواطنون الحائزون على جواز السفر البيومتري من الحصول على بطاقة التعريف الوطنية اليومتريية الإلكترونية دون التنقل إلى المصالح الإدارية على مستوى البلديات التي يتواجدون شرط أن يكون للمواطن جواز سفر بيومتري مع ذكر عنوان الإقامة الحالي للمواطن و إدخال رقم الهاتف المحمول ليتمكن من تلقي رسالة نصية تعلمه عن تاريخ ومكان استلام بطاقة التعريف محل الطلب .

○ رخصة السياقة البيومتري والبطاقة الرمادية الإلكترونية: استكمالا لمسعى البلدية الإلكترونية،

تم البدء بإستخراج أول رخصة سياقة بيومتريية بالبلدية شهر جوان 2019 بناءا على برقية وزارة

الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتعميم إصدار الوثيقتين عبر كل البلديات بعدما تم اعتمادها في بلديات مركز الولايات كمرحلة أولى لتقييم المنصة الإلكترونية والتأكد من استقرارها، كما سيتم استبدال البطاقة الرمادية في شكلها الحالي ببطاقة إلكترونية التحسين الخدمة العمومية من جهة والقضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى وهذا قبل نهاية سنة 2019 لتليها عملية دمج جميع وثائق المركبة (التامين، المراقبة التقنية في البطاقة المذكورة لاحقا).

○ **التسجيل الإلكتروني للحج :** تم البدء في التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيف عبء استخراج مختلف الوثائق والوقوف بالطابور لاستكمال إجراءات التسجيل اليدوي، وتتم العملية حاليا إما من طرف المعني بملء إستمارة إلكترونية على موقع وزارة الداخلية أو بالتسجيل في المنصة الإلكترونية للبلدية بطريقة بسيطة وسريعة وتتبع العملية بإجراء قرعة إلكترونية لاحقا.²⁵

○ **الشباك الإلكتروني:** الشباك الإلكتروني يعتبر من بين أهم الإجراءات التي استحدثتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية للقضاء على الاختلالات المتسببة في تعطيل بعض مصالح المواطنين بسبب المعالجة الكلاسيكية اليدوية للملفات وعدم الشفافية في التسيير والبيروقراطية وكثرة الوثائق المكونة للملفات. و يعمل هذا الشباك على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية (جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة)، وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية، وذلك باستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية وكذا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، إضافة للوثائق البيومترية سوف يتم توسيع هذا الشباك بصفة تدريجية إلى وثائق أخرى.

ويضمن هذا النظام السرعة والتقليل من الأخطاء حيث يعمل على مقارنة قاعدة معطيات الوثائق البيومترية المنجزة سابقا مع معطيات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بصفة آلية، وبالتالي فإن هذه المقارنة تسمح بالتأكد بصفة وآنية من صحة المعلومات الخاصة بطلب الوثيقة (جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية).

وقد أثبت هذا النظام نجاعته عندما تجربته في التسيير ميدانيا على مستوى بلديات الجزائر بتاريخ 20 أبريل 2017 ، ليتم بعد ذلك العمل على تعميم هذا النظام بصفة تدريجية على جميع بلديات الوطن.²⁶

المطلب الثالث : فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية.

تعد الإدارة الإلكترونية، كمنظومة للأعمال و الأنشطة المنفذة باستعمال الأنترنت و شبكات الاتصال، و تعتبر عملية ديناميكية مستمرة لتحسين و إنجاز الأعمال في مختلف الإدارات و التي تأتي من طبيعة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث تم توظيفها بكثافة في العديد من الدول لتجعل من الإدارة الإلكترونية نموذجاً فعالاً لإنتاج و تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين ، وفي هذا السياق فقد أظهرت العديد من المنظمات و الهيئات الوطنية والدولية اهتمامها بدراسة فعالية الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات العمومية من خلال تقديم تقارير تضمنت إحصائيات ومؤشرات رسمية في هذا المجال .

و رغم السعي الجاد للحكومة لتطوير الإدارة الإلكترونية على جميع المستويات إلا أنها لازالت تواجه العديد من التحديات والصعوبات لضمان تحسين أكبر للخدمات العمومية خاصة على المستوى المحلي .

و للتفصيل أكثر في هذه النقاط سيتم دراسة العناصر التالية :

- مؤشرات تطور الخدمة العمومية الإلكترونية على المستوى الجماعات المحلية .

- تحديات الإدارة الإلكترونية في سبيل تحسين الخدمات العمومية على مستوى الجماعات المحلية .

أولاً: مؤشرات تطور الخدمة العمومية الإلكترونية على المستوى الجماعات المحلية .

تعكس المؤشرات المقدمة حول تطور الخدمة العمومية الإلكترونية الجهود الوطنية التي الدولة من أجل تحسين الخدمات العمومية الإلكترونية على المستويين المركزي واللامركزي .

وسيتيم عرض بعض المؤشرات التي تضمنت إحصائيات رسمية حول تطور الخدمة العمومية الإلكترونية خاصة على المستوى المحلي و التي تتمثل في :

○ مؤشر تطور ربط البلديات بالألياف البصرية .

- مؤشر تطور واردات سلع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات .
- مؤشر الأمم المتحدة لتطور الخدمات الإلكترونية في الجزائر .

❖ مؤشر تطور ربط البلديات بالألياف البصرية :

باعتبار أن البلدية لها أهمية كبيرة في التنظيم الإداري لكونها تمثل البنية القاعدية في التنظيم اللامركزي في الجزائر وباعتبارها التنظيم الأقرب للمجتمع والأكثر احتكاكا بالمواطن فقد سعت الحكومة إلى ربط مختلف بلديات الوطن بشبكة الألياف البصرية وذلك لتزويدها بخدمات الإنترنت والإستفادة من مختلف الخدمات الإلكترونية .

و فيما يلي نستعرض عملية تطور ربط جميع بلديات الوطن (1541 بلدية) بهذه الشبكة ما بين سنتي 2012 و 2017 :

جدول (01) : تطور عدد البلديات الموصولة بالألياف البصرية

السنة	تطور عدد البلديات الموصولة بالألياف البصرية
2012	01
2013	81
2014	229
2015	321
2016	471
2017	1541

المصدر: الموقع الإلكتروني لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة [تاريخ](#)

[الإطلاع 2020/01/22](#)

من خلال هذا المؤشر نستنتج أن :

- الحكومة الجزائرية بذلت جهودا معتبرة في سبيل ربط جميع بلديات الوطن بشبكة الألياف البصرية و هو ماتم تحقيقه سنة 2017 .

واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية

- ويتبين أيضا من خلال هذا الجدول أن هاته المجهودات كانت مكثفة بين سنتي 2016 و 2017 حيث تم ربط 1070 بلدية من أصل 1541 بلدية موجودة على المستوى الوطني ، وهذا راجع في الأساس إلى تجلي الإرادة الفعلية للحكومة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى البلديات وخاصة مع توسع الخدمات الإلكترونية وزيادة الطلب عليها من طرف المواطنين .

❖ مؤشر تطور واردات سلع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

بهدف تطوير مختلف القطاعات وتحسين أداء مختلف المؤسسات الوطنية وتزويد المواطنين بأكثر قدر من وسائل المعلومات والاتصال ، فقد شرعت الحكومة بتنفيذ مشروع إستيراد سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وهذا ماسيتم توضيحه من خلال الجدول التالي الذي يضم مختلف الإحصائيات حول تطور إجمالي واردات هاته السلع في الفترة الممتدة من 2010 إلى 2017 .

جدول (02): مؤشر تطور واردات سلع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	
44 832 475 667	44 129 749 000	57 584 769 098	63 956 748 693	48 891 555 941	41 673 635 060	38 558 504 461	29 437 385 850	الكمبيوتر و الأجهزة المرافقة له
125 823 440 723	141 073 074 567	126 655 962 962	86 904 126 321	59 682 922 856	59 508 525 249	34 194 012 885	24 516 127 032	معدات الاتصالات
44 273 278 157	50 660 315 510	45 701 042 554	39 595 636 090	34 367 383 777	33 353 161 325	22 090 716 439	17 123 038 772	المعدات الالكترونية كثيرة الاستهلاك
12 943 559 657	13 876 900 586	29 898 226 656	21 602 242 113	10 429 883 735	11 566 066 544	10 075 849 897	7 459 436 837	المكونات الإلكترونية
14 551 683 390	17 148 974 925	19 525 626 202	27 629 105 329	27 576 280 324	11 246 747 202	10 413 159 927	8 125 039 668	الخرى
242 424 437 594	266 889 014 588	279 365 627 472	239 687 858 547	180 948 026 633	157 348 135 380	115 332 243 609	86 661 028 159	المجموع

المصدر : تقرير المؤشرات الإقتصادية لوزارة لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات

والرقمنة تاريخ الإطلاع 2020/01/22

واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية

- منذ سنة 2010 عرفت واردات منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ارتفاعا محسوسا الى غاية 2015 لتعرف انخفاضا طفيفا بداية من سنة 2016 (4.46% مقارنة بسنة 2015) وتواصل الانخفاض في سنة 2017 (13.22% مقارنة بسنة 2015) وذلك راجع لتثبيع السوق الداخلية ببعض المنتجات المصنوعة من طرف الشركات الجزائرية و تشجيع الدولة للمنتوج المحلي .

❖ **مؤشر الأمم المتحدة لتطور الخدمة الإلكترونية** بالإضافة إلى المؤشرات الوطنية ، قدمت أيضا مؤشرات دولية حول تطور الإدارة الإلكترونية في العالم ومن أهم هذه المؤشرات نجد مؤشر الأمم المتحدة الذي يقدم أحدث الإحصائيات والتصنيفات الدولية لمختلف دول العالم ، وفي هذا السياق سنعرض تصنيف الجزائر عالميا في مجال تطور الخدمة الإلكترونية وفق مؤشر الأمم المتحدة لسنتي 2014 و 2018 .

❖ جدول (03) : مؤشر الأمم المتحدة لتطور الخدمة الإلكترونية

المؤشر السنة	مؤشر الخدمة الإلكترونية في الجزائر 1/	تصنيف الجزائر في مؤشر الخدمة الإلكترونية(من بين 193 دولة)
2014	0.0787	136
2018	0.2153	130

المصدر : دراسة الحكومة الإلكترونية 2014 ، ص 213 ، دراسة الحكومة الإلكترونية 2018 ص 28
تاريخ الإطلاع 2020/01/12

من خلال الجدول السابق يتبين لنا :

- أن ترتيب الجزائر سنة 2018 وفق هذا المؤشر قد بلغ المرتبة 130 عالميا من 193 دولة شملها الإحصاء بقيمة 0.2153 من 1 بأقل أداء للخدمات الإلكترونية بالنسبة للدخل الذي يصنف في فئة

الدخل المتوسط ، وحسب تقارير الأمم المتحدة حوا تطور الخدمات الإلكترونية فإن الجزائر قد ارتقت 6 مراتب بالنسبة لتصنيف سنة 2014 و بنمو بقيمة 13.66% .

- والملاحظ أيضا أنه رغم كل الجهود المبذولة إلا أن مستوى الخدمات الإلكترونية في الجزائر لا يزال متأخر نوعا، وذلك راجع في الأساس إلى أن مختلف القطاعات التي تبنت الإدارة الإلكترونية مازالت في مرحلة البناء، وأن الخدمات المطبقة هي عبارة عن تطبيقات جزئية من النظام الكلي ، مع ذلك نجد أن هنالك بوادر تحسن فبعض القطاعات أصبحت تقدم الخدمات الإلكترونية بمستوى لا بأس به وهذا ما انعكس إيجابا على مؤشر 2018 .

يمكن القول بصفة عامة أن :

- المؤشرات التي سبق ذكرها تعكس مدى الجهود المبذولة من طرف الحكومة في سبيل تعميم الإدارة الإلكترونية في مختلف القطاعات وقد يكون مشروع ربط مختلف بلديات الوطن بشبكة الألياف البصرية من أهم الإنجازات التي باشرتها الدولة بالإضافة إلى تزويد السوق الوطنية بمختلف سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

- رغم أن المؤشرات المقدمة على المستوى الوطني تعكس تطورا ملحوظا في مجال نمو الإدارة الإلكترونية إلا أنه عند مقارنة الجزائر مع أغلب دول العالم نلاحظ تأخرا ملموسا في أغلب مجالات الإدارة الإلكترونية وهذا راجع في الأساس إلى الفجوة بين النظري و التطبيقي ، حيث لم يتم إلى غاية الآن تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية بصورة كاملة وهذا بسبب عدة صعوبات والتي سنتناولها في العنصر اللاحق .

ثانيا : تحديات الإدارة الإلكترونية في سبيل تحسين الخدمات العمومية على مستوى الجماعات المحلية

بعد مرور عدة سنوات على تبني الجزائر لمشروع الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية على المستويين المحلي والمركزي لم تتحقق أهم المحاور الرئيسية والأهداف التي من أجلها وجد المشروع وهذا

ما عكسته مختلف المؤشرات التي سبق ذكرها في الفرع السابق ، ويبقى نجاح هذا المشروع رهين عدد من التحديات والمتمثلة في :

1. استكمال مشروع ربط الملحقات الإدارية بشبكة الألياف البصرية: رغم أن الحكومة قد قطعت

شوطا مهما في هذا المشروع وذلك بربطها لجميع بلديات الوطن (1541 بلدية) بشبكة الألياف البصرية إلا أن أغلبية فروع البلديات والدوائر مازالت تفتقر إلى هاته شبكة ، بالرغم من أن عملية الربط التي تقوم بها مؤسسة "اتصالات الجزائر" انطلقت منذ أزيد من 08 سنوات ، وهذا ما يشكل عائقا في وجه تطبيق البرنامج الإلكتروني في إطار هذا المشروع على مستوى هاته الملحقات، إلى جانب المعاناة التي يتكبدها المواطن من أجل التنقل إلى غاية البلدية الرئيسية لإستخراج وثائقه المرجوة.

2. توفير المعدات التكنولوجية الحديثة وزيادة سرعة تدفق الأنترنت: لا تزال الكثير من الملحقات

البلدية خاصة في الولايات الجنوبية محرومين من خدمة الأنترنت بسبب عدم ربطهم بهذه الشبكة، على غرار بلديات أولاد عيسى وتيمياوين بأدرار وغيرها من البلديات الصحراوية كما أنها لازالت تفتقر إلى الوسائل التكنولوجية ، وهذا ما يشكل عائقا أمام تعميم الخدمات الإلكترونية على مستوى جميع بلديات الوطن ، أما المواقع الإلكترونية التي من المفروض توفرها في كامل البلديات، نجد أن معظمها لا تمتلك موقعا إلكترونيا، أما البلديات التي تملكه، فتعد على الأصابع ويكون شكلي فقط دون تقديم أي خدمة إلكترونية ، فنجد مثلا أنه من بين 14 بلدية على مستوى ولاية خنشلة لا يوجد منها من تملك موقع إلكتروني باستثناء بعض المبادرات الشخصية التي يقوم بها بعض الشباب بنشر بعض المستجدات والانشغالات المتعلقة ببلدياتهم على مستوى مواقع التواصل الاجتماعي .

أما سرعة الأنترنت فقد إحتلت الجزائر المركز 174 عالميا من أصل 176 دولة شملها إحصاء شهر فيفري 2020 و ذلك حسب مؤشر " سبيد تست " الرائد في مجال تحليل واختبار سرعات الإنترنت السلكي ، و هذا مايؤدي إلى زيادة مدة إنتظار المواطنين عند تلقيهم للخدمات الإلكترونية و هو ما يتعارض مع الغاية من تطبيق الإدارة الإلكترونية المتمثلة أساسا في إختصار الوقت .²⁷

3. تطوير الموارد البشرية : تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرفق في مختلف المجالات إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية ، أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية، ومن أبرز تلك المعوقات البشرية ما يلي:

3-1 الأمية المعلوماتية : الأمية التكنولوجية عبارة عن جهل عدد غير قليل من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم معرفتهم التعامل معها أو استخدامها فالمجتمع الجزائري خاصة الفئات الكبيرة في السن تعاني من أمية في التعامل مع الوسائل التكنولوجية ،

3-2 العائق اللغوي: هناك من الباحثين من يشير إلى أنه من القيود التي تحد حاليا من انتشار استخدام الشبكة العنكبوتية في الجزائر هو قيد اللغة فلا بد لمن يستخدم الشبكة أن يتقن اللغة الإنجليزية ولا يمكن أن يستغني المستخدم تماما عن اللغة الإنجليزية حتى ولو كان يتقن الفرنسية، حيث أنه حتى الآن ما يزيد عن 95% من المعلومات المنشورة على شبكة الإنترنت هي باللغة الإنجليزية .

3-3 مقاومة التغيير والخوف منه: تعد مقاومة التغيير والتجديد من أهم المعوقات التي تواجه معظم الإدارات الجزائرية وذلك عندما يجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم أو وظائفهم الحالية مما يجعلهم يقاومون كل تغيير داخل منظماتهم .

و هذه التحديات هي ما يفرض على القائمين على المشروع بإيجاد حلول لنشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع و القضاء على الأمية الإلكترونية و ذلك مثلا بزيادة الدورات التكوينية للموظفين وتكثيف إقامة المؤتمرات والندوات للتعريف بالإدارة الإلكترونية ونشر الوعي الإلكتروني بين مختلف فئات المجتمع¹.

4-4 زيادة الموارد المالية : إن مشروع مثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن تعاني معظم الإدارات والقطاعات الحكومية من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع، خاصة مع أزمة التقشف حيث يشير

¹ الشيكور أيوب ، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات ،مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات ،جامعة البليدة ، العدد 01 ، 2019 ص 20

الباحثون إلى أن من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف الدعم السياسي والمالي، لذا لابد من أن يدعم المشروع سياسيا من قبل القيادات العليا ويدعم ماليا ليؤمن له فرصة الاستمرار والتطور. مع ضرورة مشاركة أو إشراك القطاع الخاص في الاستثمار والتمويل من تحسين للبنية التحتية للشبكات والاتصالات والقيام بعمليات صيانة الأجهزة، وإنشاء معاهد التدريب الخاصة بالأساليب الإلكترونية الحديثة

من خلال ما سبق نستنتج :

أن الحديث عن تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في سبيل تحسين الخدمة المحلية بالجزائر يقودنا إلى ضرورة توفير الموارد البشرية المؤهلة من طاقات تمتلك معرفة بالمجال المعلوماتي على غرار المبرمجين، موظفي شبكات الصيانة، التأمين والحماية وغيرها، وكذا توفير جميع الوسائل التكنولوجية و اللوجيستكية اللازمة لإنجاح مشروع الرقمنة، كما يستلزم تنفيذ برنامج البلدية الذكية استكمال ربط جميع الملحقات والفروع البلدية بشبكة الألياف البصرية بهدف تعميم الخدمات الإلكترونية التخلص من النظم الإدارية الروتينية القديمة ، و أيضا تدارك نقص المخصصات المالية اللازمة لمثل هذه المشاريع و ذلك بخلق مصادر جديدة للتمويل .

خاتمة :

من المؤكد أن الإدارة الإلكترونية أصبحت تجسد اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في انجاز عملياتها الإدارية، حيث أصبحت تمثل أسلوب حضاري متطور في إدارة المؤسسات يركز على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة كوسيلة لتحقيق الأهداف الإدارية، واستجابة للتغيرات والتطورات الحاصلة في شتى المجالات العالمية أصبح التحول نحو الرقمية وتجسيد قواعد الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة على كل الحكومات لما لها من آثار ايجابية على مستوى عصنة الإدارات العمومية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وتلبية حاجاتهم العامة.

اختبار صحة فرضيات الدراسة:

قبول الفرضية الأولى تعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم النتائج التي أفرزتها الثورة الرقمية والتطور الهائل الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال واتساع استخدام شبكة الإنترنت وهو الأمر الذي جعل منها ثورة شاملة في مجال الإصلاح الإداري.

خلقت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحديات جدية على مستوى الجماعات الإقليمية في سبيل عصنة إدارتها وتحسين كافة الخدمات العمومية المقدمة من طرفها و بالتالي يمكن تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين عن طريق رقمنة الإدارات العمومية و يتم قبول الفرضية الثانية . تسعى الجزائر إلى عصنة الادارات المحلية عن طريق إحلال النمط الإداري الإلكتروني محل التقليدي لكونه يسهم في تحسين الخدمة العمومية و بهذا يتم قبول الفرضية الثالثة .

قائمة المراجع :

- ¹ علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008، ص 32.
- ² مهدي مراد يحيوي، الإدارة الإلكترونية و علاقتها بتنفيذ جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة أفق للدراسات الاقتصادية، المجلد 3 ، العدد 1 ، 2017، ص 261.
- ³ فطاس فتية: عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الإقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 02، العدد 16، 2016 ، 315 ، 316.
- ⁴ فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية و التطبيقية ، الطبعة الأولى ،دار مكتبة الكندي للنشر و التوزيع، 2015، المملكة الأردنية ،ص 224.
- ⁵ جمانة عبد الوهاب شلبي، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، كلية التجارة، 2011، ص 13.
- ⁶ فداء حامد، مرجع سابق، 226.
- ⁷ ساري عوض حسنة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص: إدارة تربوية، معهد البحوث والدراسات العربية ، جامعة القاهرة ، القاهرة ، مصر ، 2011، ص 49.
- ⁸ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر والولايات المتحدة الأمريكية، ماجستير جامعة منتوري قسنطينة ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ص 40.
- ⁹ راجي سهام ، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق ، تخصص إدارة محلية ،جامعة باتنة 1 ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، 2019 ، ص ص 38-39

- ¹⁰ المرسي السيد حجازي ، اقتصاديات المشروعات العامة ، النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية ، مصر ، 2004 ص 30
- ¹¹ رابحي سهام ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 43-44.
- ¹² المرسي السيد حجازي، مرجع سبق ذكره ، ص 29.
- ¹³ الوافي رابح ، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص علوم التسيير ، جامعة المسيلة ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2019 ص 180.
- ¹⁴ حماد مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية ، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، 2007 ، ص ص 71-74.
- ¹⁵ الوافي رابح ، مرجع سبق ذكره، ص 183.
- ¹⁶ ليان قطبي ، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن ، مؤتمر الشام الدولي للمعلوماتية ، سوريا ، سبتمبر 2006 ص 3.
- ¹⁷ القانون 08-14 المؤرخ في 09 أوت 2014 و المتعلق بالحالة المدنية ج،ر العدد 49 الصادرة في 20 أوت 2014.
- ¹⁸ القرار الممضي في 29 ديسمبر 2014 و الذي يحدد المواصفات التقنية لوثائق الحالة المدنية ، ج،ر العدد 01 الصادرة في 07 جانفي 2015
- ¹⁹ تعليمة وزارية رقم 1435 مؤرخة في 13 فيفري 2014 عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية متعلقة بالشروع في بداية العمل بالسجل الوطني للأوتوماتيكي للحالة المدنية.
- ²⁰ المواد من 02 إلى 04 من المرسوم التنفيذي 10-210 مؤرخ في 16 سبتمبر 2010 يتضمن إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد ، العدد 54 ، 19 سبتمبر 2010 .
- ²¹ المرسوم التنفيذي 10-210 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية ، العدد 54 ، 19 سبتمبر 2010.
- ²² لمرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017 يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف البيومترية و تسليمها وتجديدها ج،ر العدد الصادرة في 19 أبريل 2017.
- ²³ المادة 06 من القانون 14-03 المؤرخ في 24 فيفري 2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر ، العدد 16 الصادرة في 23 مارس 2014.
- ²⁴ قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011 يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري ج،ر العدد 01 الصادرة في 14 جانفي 2012.
- ²⁵ بلقاسم بومعزة ، كمال العقريب، الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية دراسة حالة بلدية حجرة النص ، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال ، جامعة تيبازة ، العدد 02 ، 2020 ، ص 12.
- ²⁶ المنشور الوزاري، المؤرخ في: 31 مارس 2018، وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، الوزير، المتضمن تأطير مسار الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله.
- ²⁷ عبد السلام عبد اللاوي ، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة و تفعيل الخدمة العمومية بالجزائر ، مجلة صوت القانون ، جامعة النعامة ، العدد السابع ، 2017 ص ص 10-11.

قائمة المراجع :

النصوص القانونية و التعليمات و المراسيم التنفيذية :

1. المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017 يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف البيومترية و تسليمها وتجديدها ج، ر العدد الصادرة في 19 أبريل 2017
2. المرسوم التنفيذي 10-210 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية ، العدد 54 ، 19 سبتمبر 2010
3. المادة 06 من القانون 14-03 المؤرخ في 24 فيفري 2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر ، العدد 16 الصادرة في 23 مارس 2014 قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011 يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيوميترية ج، ر العدد 01 الصادرة في 14 جانفي 2012
4. تعليمة وزارية رقم 1435 مؤرخة في 13 فيفري 2014 عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية متعلقة بالشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية
5. القانون 14-08 المؤرخ في 09 أوت 2014 و المتعلق بالحالة المدنية ج، ر العدد 49 الصادرة في 20 أوت 2014. القرار الممضي في 29 ديسمبر 2014 و الذي يحدد المواصفات التقنية لوثائق الحالة المدنية ، ج، ر العدد 01 الصادرة في 07 جانفي 2015

الكتب :

6. المرسي السيد حجازي ، اقتصاديات المشروعات العامة ، النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية ، مصر ، 2004.
7. فداء حامد، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية و التطبيقية ، الطبعة الأولى ، دار مكتبة الكندي للنشر و التوزيع، المملكة الأردنية ، 2015.
8. علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008.

الرسائل و المذكرات :

9. الوافي رابع ، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص علوم التسيير ، جامعة المسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2019 .

واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية

10. ساري عوض حسنة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص: إدارة تربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر، 2011
11. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر والولايات المتحدة الأمريكية، ماجستير جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق و العلوم السياسية.
12. راجحي سهام، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة 1، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2019.
13. حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة الجزائر كلية العلوم السياسية و الإعلام، 2007
14. جمانة عبد الوهاب شلي، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، كلية التجارة، 2011،

المقالات :

15. فرطاس فتيحة: عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الإقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 02، العدد 16، 2016.
16. عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة و تفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، جامعة النعامة، العدد السابع، 2017.
17. شيكر أيوب، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات و تحديات، مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات، جامعة البليدة، العدد 01، 2019.
18. مهدي مراد يحياوي، الإدارة الإلكترونية و علاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة أفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، 2017.

اشغال الملتقيات :

19. ليان قطبي، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الشام الدولي للمعلوماتية، سوريا، سبتمبر 2006.

النصوص القانونية و التعليمات و المراسيم التنفيذية :

20. المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017 يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف البيومترية و تسليمها وتجديدها ج، ر العدد الصادرة في 19 أبريل 2017 .
21. المرسوم التنفيذي 10-210 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية ، العدد 54 ، 19 سبتمبر 2010 .
22. المادة 06 من القانون 14-03 المؤرخ في 24 فيفري 2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر ، العدد 16 الصادرة في 23 مارس 2014 قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011 يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيوميترية ج، ر العدد 01 الصادرة في 14 جانفي 2012 .
23. تعليمة وزارية رقم 1435 مؤرخة في 13 فيفري 2014 عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية متعلقة بالشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.
24. القانون 14-08 المؤرخ في 09 أوت 2014 و المتعلق بالحالة المدنية ج، ر العدد 49 الصادرة في 20 أوت 2014. القرار الممضي في 29 ديسمبر 2014 و الذي يحدد المواصفات التقنية لوثائق الحالة المدنية ، ج، ر العدد 01 الصادرة في 07 جانفي 2015 .