

واقع وتحديات التوجه نحو مفهوم المرفق العام الالكتروني في الجزائر: مشروع البلدية الالكترونية أنموذجا.

فيصل فقاير *

أستاذ محاضر (ب) بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة البلدية-2 لونييسي علي.

تاريخ الاستلام: 2020-08-26 / تاريخ المراجعة: 2020-09-15 / تاريخ القبول: 2020-10-22.

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة استخدام الإدارة الالكترونية في المرفق العام بصفة عامة والبلدية بصفة خاصة في الجزائر من خلال تبني مشروع البلدية الالكترونية ودوره في تحسين خدماتها الموجهة للمواطن ومواجهة التحديات، ومدى وجود موارد بشرية قادرة على استيعاب هذه الآلية وتقبل المواطن لهذه الآلية الجديدة. وقد تم معالجة إشكالية هذا البحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال احصائيات حكومية. وخلصت الدراسة إلى إبراز أثر تبني مشروع البلدية الالكترونية في تحسين جودة خدمة البلدية للمواطن من خلال التخلص من الحضور البدني لمقرات البلدية والبيروقراطية والمحابة والاعتماد على مبدأ المساواة لإعادة الثقة بين المواطن والإدارة.

الكلمات الدالة:

المرفق العام، الإدارة الالكترونية، البلدية الالكترونية.

La réalité et les défis de l'orientation vers le concept de service public électronique en Algérie : le projet de municipalité électronique comme modèle.

fayçal FKAIR

Résumé :

cet article vise à apporter un éclairage sur l'apport de l'utilisation du management électronique dans le service public en Algérie et en particulier dans la commune à travers l'adoption du projet de la commune électronique et son rôle pour améliorer les services offerts aux citoyens et la disponibilité des ressources humaines capables de faire face à ce dispositif et à son acceptation de la part du citoyen. Cette recherche a recours à la méthode descriptive et analytique pour l'analyse des ressources disponibles et fournies par les statistiques gouvernementales. La contribution révèle, en effet, l'impact de l'adoption de ce projet de municipalité électronique sur l'amélioration de la qualité des services dont bénéficie le citoyen en éliminant la présence physique sur les sites de la municipalité, la bureaucratie, le favoritisme et en s'appuyant sur le principe d'égalité pour restaurer la confiance entre le citoyen et l'administration .

Mots Clefs:

services publics, e-management, e-municipalité.

The reality and challenges of the orientation towards the concept of electronic public service in Algeria: the electronic municipality project as a model.

fayçal FKAIR

Summary:

This article aims to shed light on the contribution of the use of electronic management in the public service in Algeria and in particular in the municipality through the adoption of the project of the electronic municipality and its role in improving the services offered to citizens and the availability of human resources capable of dealing with this device and its acceptance on the part of the citizen.

This research uses the descriptive and analytical method for the analysis of resources available and provided by government statistics. The contribution reveals the impact of the adoption of this e-municipality project on improving the quality of services provided to citizens by eliminating physical presence on municipal sites, bureaucracy, favouritism and relying on the principle of equality to restore trust between the citizen and the administration .

Key Words:

public services, e-management, e-municipality.

مقدمة

نظرا للتطورات السريعة والتغيرات المتلاحقة الأخيرة التي يشهدها العالم في عصر المعلومات والتكنولوجيا والانترنت، دفعت الإدارة اليوم إلى تغيير نمط عملها بابتكار آليات واساليب جديدة في تقديم خدماتها مغايرة لما كانت تتسم بها الإدارة التقليدية، أين ترتب في ظل هذا التطور مصطلح جديد ومعاصر يعرف بالإدارة الإلكترونية الذي نتج عنه مفهوم جديد لتقدم الخدمة العمومية.

وتعتبر الجزائر من الدول التي واكبت هذا التحول وذلك عبر اطلاقها عدة مشاريع بغية عصرنة الإدارة ومرافقها العمومية من خلال الاستفادة من استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في ذلك، ولعل إطلاق الحكومة لمشروع استراتيجي "مشروع الجزائر الإلكترونية" دليل على نيتها لعصرنة الإدارة، وكان النصيب الأكبر فيها لعصرنة البلديات باعتبارها اهم هيئة احتكاكا بالمواطن.

و يعتبر تبني الجزائر لمشروع البلدية الإلكترونية هدفا استراتيجيا تنتظر منه الحكومة تبسط الإجراءات الإدارية و تحويل البلدية في تعاملها مع المواطن من نمط ورقي يتوجب من خلاله المواطن الحضور الجسدي الى مقرها ناهيك عن المظاهر السلبية التي تتجر عنها، و تحولها الى بلدية إلكترونية مستغلة بذلك التقنيات الحديثة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ظهور من خلالها تلبية حاجيات المواطن عن بعد و الخدمات تكون مغايرة تماما عن النمط التقليدي، و من هذا

المنطلق ارتأينا ان نطرح الإشكالية التالية: كيف ساهمت البلدية الالكترونية في الجزائر في تحسين خدماتها العمومية في ظل سياسة مشروع الجزائر الالكترونية المنتهجة من طرف الحكومة؟

وتتفرع عن هاته الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو المرفق العام؟ وما هي مبادئه؟
- ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟ وما خصائصها ومتطلبات تطبيقها؟
- ما هو واقع تطبيق مشروع البلدية الالكترونية كمرفق عام في الجزائر؟

والتي تتفرع عنها الفرضيات التالية:

- المرفق العام هي كل مؤسسة تقوم بأداء خدمة عامة تسيطر عليها الدولة بغرض النفع العام
- الإدارة الالكترونية آلية حديثة تعتمد الإدارة من خلال اقتناص فرصة التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحويل خدماتها الى خدمات الكترونية عن بعد تتماز بالسرعة والدقة.
- تعمل البلدية الالكترونية كأحد المشاريع التي تعتمد عليها الحكومة الجزائرية في حل مشاكل المواطن الادارية وتحسين مستوى خدماتهم.

أهداف البحث: يهدف هذا البحث لإظهار المقصود بالمرفق العام الإلكتروني عموما والبلدية الإلكترونية خصوصا التي تبنته الجزائر في ظل الثورة المعلوماتية والالكترونية التي غزت العالم، وبيان أهميتها وقدرتها على تحسين خدماتها الموجهة للمواطن إذا قارناها بالإدارة التقليدية، كما يهدف هذا البحث لتوضيح التحديات التي تواجه هذا المشروع لتحقيق الأهداف الذي وجد من اجله.

أهمية البحث: تعمل الحكومة الجزائرية في وضع خطط تنموية تهدف الى تحقيق اهداف اقتصادية و اجتماعية في ضوء متطلبات و تطلعات حاجات المؤسسات و المواطن، و لذلك حظي مفهوم المرفق العام الإلكتروني باهتمام المختصين، و الذين اجزموا انه المشروع المناسب لتمكين المؤسسات

والمواطنين من تسهيل تعاملاتهم مع الإدارة اذا تم مقارنتها بالإدارة التقليدية باستخدام التقنيات الحديثة للمعلومات و الاتصال، و من مظاهر المرفق العام الالكتروني نجد البلدية الالكترونية التي تعمل لصالح تحسين جودة خدمة البلدية من استخراج مختلف الوثائق و الخدمات الأخرى عن بعد و التي تعد من أولويات الأهداف و الذي من شأنه يعالج اهم مشكل عانت منه الحكومة و هي إعادة بناء جسر الثقة الذي يربط المواطن بالإدارة من خلال القضاء على المحسوبية و المحاباة و اضعاف الشفافية على جميع التعاملات الإدارية.

منهج البحث: اعتمدنا في هذه البحث على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي، حيث استعنا بالمنهج الوصفي من جهة للتركيز على تشخيص الظاهرة و هي تبني الجزائر لما يسمى بالمرفق العام الالكتروني عموما و البلدية الالكترونية خصوصا و معرفة أسباب و أهداف تبني هذا المشروع التي اقترتها الحكومة و تشخيص أهم العقبات والمعوقات التي تقف على تحقيق اهداف المشروع و اقتراح اهم الحلول، ثم اعتمدنا على المنهج التحليلي لنتمكن من تحليل الظاهرة الى الأجزاء التي تكونها ومن ثمة استخلاص النتائج و تقديم التوصيات التي نرى فيها انها تساهم في تقديم الحلول الملائمة للمشكلة محل البحث.

1. ماهية المرفق العام

يعتبر المرفق العام من أهم المتغيرات التي تعمل الدول لاستغلالها لتلبية الخدمات العمومية المقدمة لمواطنيها، إضافة إلى كونها أحد المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل الدول للاطلاع الى مستوى يفي برفاهية مواطنيها ورضاهم عن الخدمات المقدمة من طرف حكوماتهم، لذا تهتم الدول من خلالها بوضع خطط استراتيجية تضمن الرقي لمواطنيها.

1. تعريف المرفق العام

يعتبر المرفق العام من أعقد المفاهيم، إذ أنه ليس من السهولة بمكان تحديد المفهوم بصفة نهائية، ويرجع ذلك الى عدم اتفاق الباحثين والمفكرين حول مفهوم المصطلح بسبب نظرة كل منهم من زاوية مختلفة، فمنهم ما ارتكز على تعريف المصطلح من خلال المعيار الوظيفي منهم من استند على المعيار العضوي ومنهم من زواج بين المعيارين، لهذا سنقدم أهم التعاريف المقدمة من طرف فقهاء القانون لمصطلح المرفق العام مستندين بذلك من خلال المعايير الثلاث، العضوي، الوظيفي والمختلط:

أ. **المعيار العضوي (الشكلي):** يرى أصحاب هذا الاتجاه أن المرفق العام هو هيكل إداري مركب من مجموعة أشخاص يعملون على مستوى الإدارة¹، كما عرفت على أنها الهيكل أو الهيئة أو المؤسسة أو التنظيم المتكون من مجموعة من الأشخاص والأموال الذي ينشأ ويؤسس لإنجاز مهمة عامة معينة مثل الجامعة، المستشفى ووحدات وأجهزة الإدارة العامة². من خلال التعريفين نجد أصحاب المعيار العضوي لا تخرج نظرتهم للمرفق العمومي عن المظهر الخارجي وعن ذلك الإطار الهيكلي والمادي التي تمارس من خلالها الدولة نشاطها عن طريق الأفراد.

ب. **المعيار الموضوعي (الوظيفي):** يرى أصحاب هذا الاتجاه أن المرفق العام هو كل نشاط تقوم به الإدارة العامة بنفسها قصد إشباع حاجات عامة أو لتحقيق مصلحة عامة³، ومن بين أهم التعاريف في هذا الاتجاه نجد الفقيه الفرنسي Léon Duguit يعرف المرفق العام على أنه كل

نشاط يجب أن يكلفه وينظمه ويتولاه الحكام لان الاضطلاع بهذا النشاط لا غنى عنه لتحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره، وأنه لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا عن طريق تدخل السلطة الحاكمة⁴.

ت. **المعيار المختلط:** يجمع بين المعيارين السابقين، بحيث يكون المرفق العام في هذا الاتجاه هو كل نشاط تتولاه الادارة بنفسها أو فرد يعمل تحت توجيهها ورقابتها يكون الهدف منه تحقيق المنفعة العامة، بمعنى أنها كل وسيلة في يد الدولة لتنفيذ الخدمة العمومية بهدف تلبية الحاجات العامة وهو على علاقة مباشرة بالمواطن⁵.

من خلال ما سبق يمكن أن نعطي تعريفا شاملا للمرفق العام على أنها هي تلك الهيئة التابعة للدولة والتي تسير من طرفها أو عن طريق أشخاص يعملون تحت وصايتها التي تمارس فيها مختلف النشاطات المتعلقة بالمنفعة العامة عن طريق وسائل مادية وفنية وقانونية والخاضع لتنظيم ورقابة الدولة.

2. مبادئ المرفق العام

تخضع كافة أنواع المرفق العام لمبادئ عامة، وقد قام لويس رولاند (Louis Rolland) بالتطرق إلى ثلاث مبادئ يطلق عليها بالمبادئ بالكلاسيكية والتي يمكن إيجازها في:

أ. **مبدأ استمرارية المصلحة العامة:** إن أساس مبدأ الاستمرارية يكمن في تمكين المرفق العام من إشباع الحاجات العامة للمواطنين دون انقطاع و على السلطات الإدارية تأمين تشغيل المرافق العامة بصورة منتظمة، لان توقفه قد تتجر عنه عواقب وخيمة على حياة المجتمع، تجدر الإشارة أن مضمون مبدأ الاستمرارية ليس واحدا في جميع المرافق، حيث تسعى بعض المرافق السير الدائم والمتواصل كالأمن و المستشفيات، و البعض الآخر تعني الاستمرارية فيها وفق دوام محدد

كمرفق العدالة و البلدية و يكفي المنتفع من المرفق أن يحصل على الخدمة في أوقات العمل

الرسمية (المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز⁶.

ب. مبدأ قابلية المرفق العام للتكيف: ويقصد بهذا المبدأ تكيف المرفق العام مع التطورات

الاقتصادية، الاجتماعية، التقنية والقانونية التي تدخل في الإطار العام للبيئة التي يعيش فيها

المرفق العام والتي تفرضها ضرورات المصلحة العامة من جهة وتطورات حاجات الجمهور من

جهة أخرى، لهذا وجب أن يواكب المرفق العام كل الظروف التي يعيشها محيطه وذلك بكل

انعكاساته على المصلحة العامة كما وكيفا، ومن هنا وجب على المسير للمرفق العام بالتطوير

المستمر لنوعية الخدمة التي يقدمها للمرتفقين⁷.

ت. مبدأ المساواة: ويقصد بمبدأ المساواة أمام المرفق العام إلزام هذه الأخيرة بتقديم خدمات للمنتفعين

دون تمييز لا مبرر له وهو يعكس الهدف من المصلحة العامة الذي يمكن من المساواة أمام

المرافق العامة.

كما أن هناك مبادئ أخرى (حديثه) تحكم المرفق العام وجب احترامها وهي وليدة ظهور بما

يسمى الحوكمة المستندة الشفافية والمشاركة في التعامل، وكذا وليدة إشراك القطاع الخاص في تسيير

المرفق العمومي، ويمكن إيجاز هذه المبادئ في:

ث. مبدأ الشفافية والمشاركة: تعتبر الشفافية في المرفق العمومي حسب مايكل بزاكس (MICHEL

BAZEX)، بأنها مختلف الآليات والوسائل التي تستند على مراقبة الخدمات العمومية من طرف

المرفق العام، للكشف عن أي اختلال وضمان من حسن الخدمات الموجهة للمستفيد⁸. و يعتبر

مبدأ الشفافية و المشاركة من أهم الأسس التي تبنى عليها العلاقة بين المواطن و إدارة المرفق

العام، و التي من شأنها تجعل الخدمات المقدمة أكثر جودة، و ذلك من خلال وضع حد للسمة

الانغلاقية التي ظلت تقبع على ادارة المرفق العام وحدها و تحولها إلى مقومات التدابير التشاركية القائمة على ميكانيزمات الانفتاح و التواصل و الإسهام الفعلي لجميع القوى الفاعلة بين الدولة وهيئاتها والمجتمع و القطاع الخاص كشريك أساسي في تسيير المافق العامة و ذلك في ظل المطالب المتزايدة لتحسين الخدمات و بجودة مناسبة، و بذلك سيعكس مبدأ الشفافية في المرفق العام العمل أكثر على استغلال تقنيات جيدة بغية التحكم للإمكانيات و الموارد بشكل شفاف وذلك لا يكون الا من خلال تخطيط ناجع و فعال⁹.

ج. مبدأ الفعالية: وذلك من خلال العمل أن يكون نشاط المرفق العام أكثر فعالية (اقتصاديا واجتماعيا) في تقديم خدماتها للمستفيدين وبذلك تكون قد وصلت لتحقيق الهدف الأسمى من خلال إعطاء المصلحة العامة المكانة التي يستحقونها.

ح. مبدأ جودة الخدمات المقدمة: ولا يكون ذلك إلا من خلال تخلي المرفق العام عن فكرة الاستجابة لطلب الخدمات الذي كان مستند عن المنطق الكمي، والتحول لتجسيد فكرة تحديث المرفق العام بما يتواءم على تقديم خدمات بأفضل نوعية وأحسن الأسعار للمستفيدين.

3. مظاهر تدني خدمات المرفق العام

يعتبر الأصل من وجود المرافق العامة في العالم هو ضمان المصلحة العامة كترجمة تظهر فيها صورة الدولة لاهتمامها بمواطنيها من خلال تنفيذ خططها الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية والثقافية بنجاح وبالوجه الذي تنتظر فيها القبول من مواطنيها، ونجاح هذه الصورة مرهونة بمدى نجاعة تسيير تلك المرافق بفعالية، و لكن تكاد لا تخلو المرافق العامة في جميع دول العالم من وجود فيها سلبيات تؤثر على تقديم خدمات للمواطنين تليق بالمبادئ التي تتضمنها و من بين تلك

السلبيات نجد البيروقراطية، المحسوبية و عدم الشفافية و مظاهر أخرى، لذا سنتطرق بنوع من الإيجاز لأهم هاته المظاهر:

أ. **البيروقراطية:** على العكس من مفهوم ماكس فيبر للبيروقراطية، فإنها توصف من وجهة نظر الأوساط الشعبية بالسلبية والجمود والبطء الإداري الذي يصيب إدارة المرفق العام.

فالبيروقراطية مقترنة بعيوب الإدارة و الجمود في الوصول إلى الغاية و الأهداف، و كذلك أصبح مصطلح البيروقراطية مقابل للروتين الإداري في جميع إدارات الدولة و التي تعني إخضاع العامل في الإدارة للقواعد و الإجراءات واللوائح و عدم اهتمامها بمقدرة العامل على التصرف في المواقف غير المناسبة و معالجتها وفقا لمقتضيات الموقف في حد ذاته، كما تتصف بسوء الاستقبال و التوجيه بالإضافة إلى رداءة الخدمات العمومية، وأحيانا بتعدد الإجراءات وبالسطحية في التعامل و العجز عن تقديم الحلول للمشاكل و تنتهي إلى تناقضات و تداخلات معقدة تحير المسيرين وتدخل البلبلة على المواطنين¹⁰.

ب. **المحسوبية:** هو نمط سلوكي يقوم على التمييز في الخدمة بين المواطنين وبين المناطق أو بين الشرائح المجتمع وفئاته، مما يخلف بذلك عدة آثار سلبية منها غرس العداء في النفوس وتأليب المواطنين وإضعاف الثقة بنزاهة الإدارة وعدالتها، ضياع حقوق المواطنين، فقدان شعور المواطنين بالمواطنة والانتماء القائمة على علاقة تعاقدية بين الفرد والدولة من خلال المسؤوليات والواجبات¹¹.

II ماهية الإدارة الإلكترونية

إن التداول الشائع لمصطلح الإدارة الإلكترونية يوحي ببساطته وسهولة تحديد مفهومه، في حين أنه يعد من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء، نظرا للتطور السريع الذي تشهده من جهة وكذا ظهور مصطلحات أخرى شبيهة بها أثرت على صعوبة التفرقة بينها كالحكومة الإلكترونية، لهذا سنقوم بتحديد مختلف التعاريف للإدارة الإلكترونية والفرق بينها وبين الحكومة الإلكترونية، ثم أهداف الإدارة الإلكترونية وأسباب تبني هذا المفهوم.

1. تعريف الإدارة الإلكترونية

سنوضح فيما يلي أهم التعريفات الخاصة بالإدارة الإلكترونية والتطرق عما يميزه عن باقي المصطلحات لننتهي إلى تعريف شامل:

- فقد عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها كل استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة¹².
- تعرف الإدارة الإلكترونية: " هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء بين الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية"¹³.
- كما عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها: " نظام يقوم بتحويل الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية، وذلك بالقيام بخطوات رئيسية محددة، تبدأ بأتمتة أعمال المنظمة، ومن ثمة العمل وفق النافذة الواحدة الذي يحقق توفير في الوقت وفي حجم الأعمال الورقية، مما ينعكس بالنتيجة على توفير الوقت والأعباء المالية التي يمكن توظيفها في أماكن أخرى، الأمر الذي يخلق فرص عمل جديدة تنعكس إيجابا على قدرات وكفاءة العاملين"¹⁴.

من خلال التعاريف السابقة نجد أنهما ركزا على الاتجاه المادي في تعريف الإدارة الالكترونية، بحيث لا تخرج عن كونها مجموعة الآلات والمعدات والأجهزة، كما ركزا على أهمية استغلالها من خلال توفير الوقت والمال، في حين نجدهما قد اغفلا جوهر العمليات الإدارية من خلال استعمال الإدارة الالكترونية.

- وعرفت أيضا على أنه: منهج إداري جديد يقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وتقديم الخدمات والأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر.

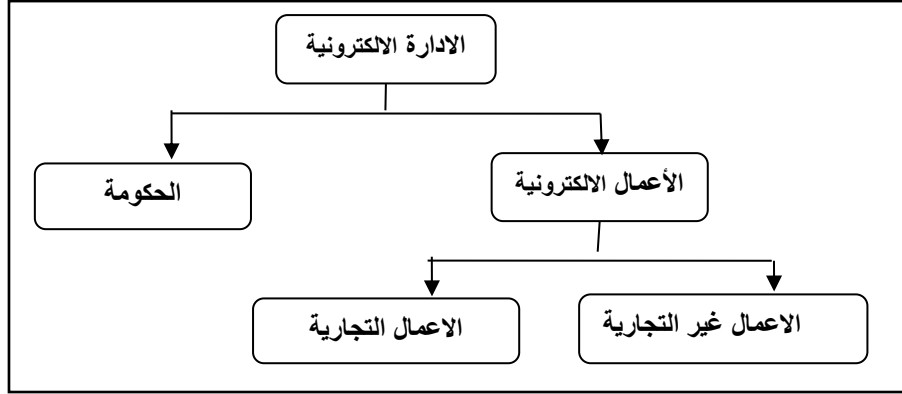
من خلال التعريف الأخير، نجد أنه ركز على الاتجاه الوظيفي في تعريف الإدارة الالكترونية من ناحية الأعمال والمهام التي تقوم بها الإدارة.

- كما يشير مصطلح الإدارة الالكترونية كذلك بأنه ذلك التحول من النظم الورقية في أداء الأعمال الحكومية إلى النظم الرقمية، و التي تتطلب استخدام كل الوسائل الالكترونية في انجاز الأعمال الحكومية مثل استخدام البريد الالكتروني و التحويلات الالكترونية للأموال، التبادل الالكتروني للمستندات و الفاكس و النشرات الالكترونية، و اتخاذ الإجراءات التنظيمية اللازمة نحو ميكنة جميع ومهام المنظمة الحكومية بإعادة هندسة نظم العمل، و تعديل الهياكل التنظيمية و تبسيط الإجراءات للتخلص من الروتين بحيث يتحقق الانجاز السريع و الدقيق للمهام والمعاملات¹⁵.

تجدر الإشارة إلى أن هناك البعض من لا يفرق بين المصطلحين الإدارة الالكترونية و الحكومة الالكترونية، و لهذا يمكن القول إن مصطلح الحكومة الالكترونية هو جزء لا يتجزأ من الإدارة الالكترونية بمعنى أن هذه الأخيرة هي من تمثل الكل باعتبارها منظومة متكاملة و بنية وظيفية وتقنية مفتوحة، و هي إطار يشمل كل من الأعمال الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال وكذا تشمل الحكومة الالكترونية التي تدل على الإدارة الالكترونية العامة أو الإدارة الالكترونية

لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة لمؤسسات و دوائر الحكومة المختلفة¹⁶ ، و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (01): مكونات الإدارة الالكترونية



المصدر: بوزيان رحمانى جمال، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد 01، 2018، جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة، ص 99.

من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن الإدارة الالكترونية هي تلك الإدارة التي تنتمي إلى القطاع الخاص أو الحكومي والتي تحول فيها انجاز أعمالها ووظائفها الموجهة للمواطنين ولأصحاب المصالح من الطريقة التقليدية اليدوية (الورقية) إلى طريقة تعتمد فيها على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي من شأنها التغلب على البطء والروتين وإهدار الوقت والجهد إلى تبسيط الإجراءات والسرعة وكفاءة في الخدمة المؤداة.

2. أهداف الإدارة الالكترونية

- تهدف الإدارة الالكترونية إلى تحقيق مجموعة من التحسينات وتطوير المؤسسات (الخاصة والعامة) من خلال إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإدارة والتي تتجلى في¹⁷:
 - محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية لتحسين الأداء الإداري التقليدي والمتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللزمتين لإنجاز المعاملات وفقا لتطور مفهوم الإدارة الالكترونية؛
 - تحسين مستوى الخدمات العمومية والخاصة المقدمة؛
 - التقليل من التعقيدات الإدارية وذلك من خلال التقليل من مظاهر البيروقراطية والمحسوبية؛

- قيام نظام الخدمات الإلكترونية بالعمل المتواصل على مدار الساعة؛
- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تكوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الإطارات القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة؛
- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل؛
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- كما ان هناك أهداف أخرى للإدارة الإلكترونية إضافة للأهداف السابقة والتي تتمثل في¹⁸: توفير البيانات والمعلومات لأصحاب القرار بالسرعة والوقت المناسب؛
- تبسيط الإجراءات الإدارية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونيا؛
- شفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء والعاملين؛
- تطوير المجتمع من خلال جعله قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛
- الحفاظ على حقوق العاملين من حيث الإبداع والابتكار؛
- الحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها.

3. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

- لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات إلا إذا توفرت مجموعة من المتطلبات والتي على أساسها يمكن تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية ومنها ما يلي¹⁹:
- أ. **متطلبات الإدارية و التنظيمية:** من بين أهم المتطلبات التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية وضع استراتيجيات تعكس وجود رؤية مستقبلية واضحة يظهر فيه نية التحول للعمل الإلكتروني ويكون ذلك من خلال وضع المؤسسة لخطط متكاملة بعد دراسة الإمكانيات و الاحتياجات لمحاولة

تحقيق رغبات العملاء، بالإضافة إلى التركيز على القدرات الفنية المدعمة لذلك، و من جهة أخرى هناك متطلبات التعليم و التوعية و التثقيف و التي تؤدي دورا أساسيا و مهما في نشر تطبيق الإدارة الالكترونية سواء على مستوى المواطنين أو العاملين، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي و السلوكي للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول.

ب. **متطلبات بشرية:** يعد العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق نجاح مشروع الإدارة الالكترونية، وعليه فإن الإدارة الالكترونية تتطلب توافر أرقى الإطارات والكفاءات الرقمية من محللين ومبرمجين والمتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها.

ت. **متطلبات التشريعات والقوانين:** يجب أن تتوفر تشريعات مناسبة للتحول إلى الإدارة الالكترونية من خلال تطوير وتبسيط العمل وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الالكتروني عبر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا يتطلب ثورة تشريعية.

III مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر

تعمل الجزائر إلى إحداث قفزة نوعية في مجال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات والميادين ولاسيما في الإدارات المحلية، التي أصبح يعول عليها لإحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مما استلزم عليها إدراج البرامج المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة.

وتماشيا مع هذا المنحى، أصبحت بما يسمى البلدية الالكترونية من أهم الأهداف تسعى إليها الجزائر لتحقيقه، حيث تعتبر البلدية الالكترونية نمط متطور وجديد من الإدارة والتي يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين، كإنجاز كافة الإجراءات التي تخص المواطنين من إصدار الوثائق الرسمية وأخرى بسرعة ودقة وفعالية عالية.

1. مظاهر مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر

تماشيا مع عصرنه ورقمنة قطاع الإدارات المحلية بغية الوصول إلى تحقيق البلدية الإلكترونية، شهدت البلدية في الجزائر سلسلة من الممارسات والتطورات ضمنت فيها مبادراتها للتحويل الرقمي بتحويلها لخدمات محلية الكترونية وبالتالي تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن، ومن بين أهم الانجازات التي تبنتها وستبناها الجزائر في هذا المجال نذكر²⁰:

أ. الجواز السفر البيومتري: فلقد أخذت هذه الوثيقة الأهمية الكبرى من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية لما تعتريه من أهمية بالغة لدى المواطن، أين خصصت له جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر ويتضمن كل المعلومات اللازمة من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة الهامة.

ب. بطاقة التعريف الوطنية البيومترية: حيث قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الإجراءات و التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و ذلك من خلال تطبيق الكتروني موحد تم وضعه من قبل الوزارة المعنية لطلب الوثيقة و متابعة مراحل معالجتها إلى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني، حيث ينتقل المواطن مرة واحدة على الأكثر الى مقرات البلدية لأخذ الصور و كذا البصمات وهذا ما يقلل من الجهد و الوقت و يسهل العملية أمام المواطن من جهة و الموظف من جهة أخرى، للإشارة فإنه من يملك جواز سفر بيومتري مسبقا يمكن له الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأسرع وقت و أقل جهد و دون التنقل إلى المصالح الإدارية.

ت. **رقمنة سجلات الحالة المدنية:** بغية التسهيل الإجراءات و تنفيذًا لمخطط عمل الحكومة الهادف الى تحسين الخدمة العمومية و جعلها تتميز بالفعالية و الشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية برقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني و إحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية به، حيث أمكن هذا الانجاز من تمكين المواطن من استخراج كل الوثائق للحالة المدنية بصفة آنية ومن أي بلدية عبر الوطن، بالإضافة الى تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص S12 عبر خدمة الانترنت من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

ث. **إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات:** حيث يعد هذا الانجاز من تمكين المواطن من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

ج. **توفير وسائل اتصال للإعلام والتوجيه الإلكترونية:** أين قامت الوزارة في هذا المجال وبغية تجنيب المواطنين من التنقلات غير المجدية والعراقل التي لا طائل منها والتقليل من مظاهر البيروقراطية توفير وسائل عصرية للاتصال وتوجيه المواطنين منها الرقم الأخضر، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني... الخ.

ح. **توفير تطبيق "إجراءاتتي":** حيث وفي إطار تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريبها من المواطن، أنشأت الوزارة المعنية تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل اسم "إجراءاتتي" والذي سيتمكن من خلاله كل المواطنين من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه مصالح ومؤسسات التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ولاسيما البلدية.

ومن بين آخر المظاهر الإجراءات الحديثة التي تبنتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطار تبنيها للإدارة الالكترونية بغية تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريبها من المواطن فقد تم إنشاء²¹:

خ. مشروع الشباك الالكتروني الموحد: حيث تم تعميم مشروع الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية على مستوى 1584 بلدية و ملحقة بلدية ابتداء من 25 مارس 2019 وبعدها كان جاري العمل به على مستوى 03 بلديات فقط في العاصمة و هذا بغية تخفيف الإجراءات والوثائق لطالبي جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية و رخصة السياقة البيومترية إضافة إلى تقليص آجال المعالجة، علما انه وصل إنتاج الوثائق المذكورة وتيرة متقدمة، حيث تم تسجيل إلى غاية 02 ماي 2019 ، 13.980.233 جواز سفر بيومتري و 14.540.985 بطاقة تعريف بيومترية الكترونية و 41.547 رخصة سياقة بيومترية الكترونية.

2. دور البلدية الالكترونية في الجزائر لتحقيق مبادئ سير المرفق العام

يعد تبني مشروع البلدية الالكترونية كأحد أنواع المرافق العامة والتي تستند إلى ثلاث مبادئ والتي يمكن إيجازها في:

أ. دور البلدية الالكترونية في تحقيق مبدأ السير بانتظام واطراد: تتميز الإدارة الالكترونية -كما أشرنا إليه سابقا- بخاصية الاستمرار، وبالتالي فإن اعتماد الإدارة الالكترونية في المرفق العام ولاسيما في البلدية (البلدية الالكترونية) يضيف بعدا جديدا لمبدأ الاستمرارية، حيث يمكن للمواطن طلب خدمات البلدية الالكترونية والحصول عليها في أي وقت ومن أي مكان، فلا يتقيد بمواعيد فتح مكاتب البلدية وحضور موظفيه، كما يمكنه مراجعة المرفق عبر البوابات الالكترونية خلال 24/24 و 7/7.

وتجدر الإشارة أن تحقق مبدأ الاستمرارية في البلدية الالكترونية لا يتوقف على وجود المكاتب مفتوحة ووجود الموظفين بداخلها بدون تحصل المواطن على الخدمة المطلوبة، بل لابد أن يكون ذلك وجودا فعالا من خلال تحقيق طلبات المواطنين في جميع الحالات.

ويحقق مبدأ الاستمرارية في حالة البلدية الالكترونية كأحد المرافق العامة المزايا التالية²²:

- تتيح البلدية الالكترونية من خلال الشبكة وعبر موقعها الالكتروني والمواقع للمرافق ذات الصلة بها (وزارة الداخلية) تسهيلات لحياة المواطنين، فلا يكلفهم عناء قطع مصالحهم من أجل التنقل الى البلدية وانتظار دورهم لتسوية معاملاتهم (استخراج بطاقة التعريف الوطنية، وجواز السفر...)، بل يمكنهم الاتصال بالبلدية عن بعد وتقديم طلباتهم للحصول على مختلف الوثائق.

- من جهة أخرى، يساعد الموظفين على اداء أعمالهم في غير أوقات العمل الرسمية وبدون التواجد في مواقع عملهم لاكتسابهم كلمات السر التي تتيح لهم الدخول للمواقع عبر الشبكات الانترنت.

ب. دور البلدية الالكترونية في تحقيق مبدأ المساواة: تلعب البلدية الالكترونية دورا هاما في تحقيق مبدأ المساواة على مستعملي المرفق العام (البلدية)، والتي تشير إلى تساوي جميع المواطنين في الانتفاع بخدماته أو تحمل الأداءات مقابل هذا الانتفاع دون تمييز أو التفرقة إلا في بعض الاستثناءات التي تؤدي إلى التمييز بين المواطنين نظرا لوجود أوضاع قانونية مختلفة.

ويرجع الفضل في تحقيق مبدأ المساواة في البلدية الالكترونية هي تقديم الخدمات الكترونيا من خلال تقنيات التكنولوجيا التي تعتمد على برامج آلية لا تميز بين مستعملي النظام حيث لا يكون طالب الخدمة في مواجهة الموظف وبالتالي لا يوجد مجالا للتفرقة والمعاملة التمييزية بين مختلف المنتفعين وتحقيق بذلك الكفاءة وتحقيق المصلحة العامة²³.

ان تحقيق مبدأ المساواة لمستعملي البلدية الالكترونية يضمن حتى المساواة بين الأفراد في استخدام تقنيات التكنولوجيا لطلب خدماتهم، بمعنى لا يحرم الافراد الذين لا يستطيعون استخدام اجهزة

الحاسوب (الذين لا يملكون أصلا أو لا يجيدون استعمال الحاسوب)، بل يتم مساعدتهم في البلدية وتمكينهم من الوصول الى الخدمات الالكترونية والاستفادة منها من خلال اعوان متخصصين وحواسيب خاصة بالبلدية²⁴.

ت. دور البلدية الالكترونية في تحقيق مبدأ القابلية للتغيير والتعديل: تعد البلدية الالكترونية من خلال تقديمها لخدماتها المرفقية بشكل الكتروني تجسيدا حقيقيا لمبدأ القابلية للتعديل والتغيير من خلال ضرورة تماشيها مع ضرورة التكيف مع التطورات التقنية في مجال التكنولوجيا وتقنيات الاتصال²⁵.

- وتظهر العلاقة بين البلدية الالكترونية ومبدأ القابلية للتغيير والتعديل في²⁶:
- ان تحول البلدية بأدواتها التقليدية الى البلدية الالكترونية تعتبر نتاج التطورات السريعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي ظل توجه افراد المجتمع الى الاعتماد بشكل كبير على شبكة الانترنت في مختلف اعمالهم.
 - ان البلدية الالكترونية ومن خلال استغلالها للتكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في احداث التغيير والتطور كلما دعت له الضرورة (سرعة كبيرة في تطور المجالات التكنولوجيا والاتصال).
 - ادى التحول نحو البلدية الالكترونية الى تغييرات في مختلف الامور منها الهيكل التنظيمي ونظام الاتصال الذي بدأ يتحكم فيها الجانب الافتراضي أكثر مما هو مادي.
 - ان أهم تغيير نتج عن تبني مشروع البلدية الالكترونية هو تحقيق مستوى كفاءة أكبر في تحقيق المصلحة العامة من خلال الاستفادة من مزايا التعامل الالكتروني.

3. المعوقات الميدانية لتجسيد البلدية الالكترونية في الجزائر

على الرغم من الإرادة السياسية والمجهودات المبذولة (المالية والبشرية والتقنية) التي بذلتها الحكومة الجزائرية لتجسيد مشروع البلدية الالكترونية في سبيل تحسين أداء هذا المرفق للمواطنين، إلا أن هناك تحديات وعراقيل أثرت سلبا على المواكبة الطموح التي تريد الحكومة الوصول إليه ومنها:

- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة لأخرى، وعليه فان هذا الفارق يخلق فجوة في إتاحة خدمة الإدارة الالكترونية في نفس المستوى بين كل بلديات الجزائر.
- محدودية انتشار استخدام الانترنت في الجزائر جغرافيا الموجهة للمواطنين يخلق تذبذبا في فعالية نظام الاتصال بين المواطن والبلدية مما يخلق أثرا سلبيا لتحقيق مبدأ العدالة والمساواة في تقديم الخدمات للمواطنين دون تمييز جغرافيا.
- ضعف المستوى التعليمي والثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني للمجتمع الجزائري عامة.
- على الرغم من توفر الإرادة السياسية والإمكانات المادية لنجاح مشروع البلدية الالكترونية، إلا انه لا يمكن إهمال نوعية الموارد البشرية وتكويناتها في مجال التطبيقات الالكترونية التي لم تصل بعد للمستوى المطلوب.
- عدم شعور المواطن الجزائري بثقة تامة في تعامله أمام الإدارة عموما والبلدية خصوصا حتى في مرحلة الإدارة الالكترونية لأسباب البيروقراطية والمحسوبية والفساد التي كان يعاني منها في مرحلة الإدارة التقليدية.

الخاتمة.

تعد البلدية الالكترونية كأحد مظاهر تفعيل مشروع "الجزائر الالكترونية" الذي يعمل على تقديم خدمات عمومية الكترونية، والذي يقوم على التواصل الافتراضي بين المواطن و إدارة البلدية عبر استغلال الاليات الالكترونية وبرامجها المختلفة، ان التحول من الإدارة التقليدية للبلدية الى البلدية الالكترونية ينطلق من فكرة تحسين خدماتها العمومية و معالجة مشاكل البيروقراطية، المحاباة، عدم الشفافية في التعاملات، التركيز للمصلحة الخاصة على المصلحة العامة و انعدام ثقة المواطن بإدارة البلدية الى إدارة فعالة من جميع جوانبها، و انطلاقا من الدراسة التي قمنا، ارتأينا أن نعطي الاستنتاجات و الاقتراحات التالية:

الاستنتاجات

- نعتبر ضغوطات العمل وتقشي ظواهر أخرى كالمحسوبية والبيروقراطية وزوال الثقة التي تربط المواطن بالإدارة كلها عوامل وأخرى أدت التزام الحكومة الجزائرية للتحول نحو الإدارة الالكترونية في إدارة مرافقها العامة ولا سيما البلدية الالكترونية.
- قطعت الجزائر شوطا معتبرا في مسارها لتجاوز الفجوة الرقمية من خلال تقديمها الهائل في تحسين خدماتها العمومية عن طريق ادارتها الالكترونية، ومن مظاهر ذلك تبنيها لمشروع البلدية الالكترونية التي ستعني المواطن عن الاحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي او تدخل بشري مباشر وذلك بالاعتماد على التوقيع الالكتروني عن بعد للوثائق الإدارية.
- ان نجاح تبني الجزائر المشروع البلدية الالكترونية يلزمها توفير مجموعة من الشروط التي تؤهلها لنجاحها، فتوفير القدرة البشرية المؤهلة للدعم الالكتروني من جهة وإعادة هندسة جميع الخدمات والإجراءات لتنظيمها وتسهيل ادراجها الكترونيا من جهة أخرى، كلها عوامل لازمة لنجاح هذا المشروع.
- قد تواجه سيورة تبني مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر بعض الصعوبات والمعوقات منها ما يتعلق الامن المعلوماتي وإمكانية اختراقها من طرف اخرين وقيامهم بأعمال تؤثر على المعلومة هذا من جهة، ومن جهة أخرى يعتبر ادخال البيانات في الشبكة الالكترونية لأول مرة تكون كلها بالطريقة اليدوية مما قد تكون عرضة لأخطاء متنوعة.

- عرفت البلدية الالكترونية عدة مساعي لتحسين خدماتها إذا نظرنا ذلك من الجانب النظري، ولكن إذا نظرنا ذلك من الجانب الميداني نجد افتقاد المواطن الجزائري لقنوات الاتصال التي تظهر من خلال الهاتف النقال او الحاسوب المتصل بالانترنت التي يعمل من خلالها ربط طلباته بشبكة الخدمات البلدية الالكترونية من جهة او عدم معرفته بالإجراءات الاتصال من جهة أخرى قد تؤثر على تحقيق مشروع البلدية الالكترونية من تحقيق أهدافها.

الاقتراحات

بناءا على استنتاجات بحثنا وعلى الأهمية البالغة لما يوليه المرفق العام الالكتروني عموما، والبلدية الالكترونية خصوصا، ارتأينا ان نسهم ببعض الاقتراحات التي نراها قد تساعد على تحسين تلك الخدمات والتي نوجزها في:

- العمل على القضاء على الامية المعلوماتية من خلال قيام الحكومة من خلال وسائل الاعلام المختلفة بدورها في تثقيف واعلام المواطنين بوجود مشروع البلدية الالكترونية، وما يوفره هذا المشروع من الخدمات والإجراءات اللازمة للاستفادة منها واطهار أهميتها في تسهيل تسيير الحياة الإدارية للمواطنين.
- اهتمام الحكومة من خلال مصالح الجماعات المحلية بالمواطنين من خلال التعامل معهم باحترافية بغية إعادة نشر الثقة التي فقدها المواطن من خلال الإدارة التقليدية ولا يكون هذا الا من خلال العمل الشفاف لجميع طالبي الخدمات دون محاباة باستعمال اليات وتقنيات الإدارة الالكترونية في ادارتها.
- ان نجاح مشروع البلدية الالكترونية خصوصا والمرفق العام الالكتروني لا يتحقق الا من خلال تدريب العاملين لكيفية استخدام اليات الإدارة الالكترونية باحترافية وبالتالي تقديم الخدمة بجودة عالية.
- ضمان حماية المعلومات الالكترونية وإيجاد حلول لكل المشاكل والمعوقات التي لها علاقة بتلك الحماية .
- على الرغم من القفزات التي تبنتها الجزائر من خلال تخلصها من الذهنيات التي كانت تعتمد الإدارة التقليدية والعمل بالزامية إقحام تقنيات الإعلام الآلي في ادارتها، لكن هذه

الإجراءات الجديدة يجب أن تتزامن مع تطوير البنى التحتية في هذا المجال، وذلك على الأقل بالرفع من قوة تدفق الأنترنت. كاستخراج الوثائق عن طريق الأنترنت دون تحمل عناء المواطن التنقل للبلدية.

- الإسراع في إتمام مشروع البلدية الإلكترونية من خلال اتمامها إلكترونيا للخدمات التي لم تقرها بعد والمسندة الى البلدية إنجازها كاستخراج الوثائق عن طريق الأنترنت دون تحمل عناء المواطن التنقل للبلدية، اضافة الى تطوير البنى التحتية وذلك على الأقل بالرفع من قوة تدفق الأنترنت.

الهوامش والمراجع

¹ - أمال بوقاسم، تأهيل المرفق العام و تحديات اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر 2013-2016 دراسة استطلاعية لأراء أساتذة و طلبة جامعيين، أطروحة دكتوراه في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر 3، 2018/2017، ص44.

² - بن منصور عبد الكريم، نظرة مفاهيمية للمرفق العام في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية العدد الأول والثاني، يناير - جوان/2016، المركز الجامعي بتندوف، ص 171.

³ - عبد الوهاب برتيمية، مبدأ استمرارية المرفق العام والحق في الإضراب، ملتقى دولي الأول الموسوم بـ: المرفق العمومي في الجزائر ورهاناته كأداة لخدمة المواطن دراسة قانونية وعملية، مخبر نظام الحالة المدنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة، 14/13 ماي 2015، ص 03.

⁴ - عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري، الطبعة الثانية، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2004، ص128.

⁵ - أمال بوقاسم، مرجع سبق ذكره، ص 50.

⁶ - ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في الحقوق، قسم القانون العام، جامعة الجزائر 1، 2012/2011، ص ص: 201-202.

⁷ - نفس المرجع السابق، ص ص: 216-217.

⁸ - michel bazex، obligation communautaires de transparence et prestation des service public ،édition juriscasseur, octobre 1993 , p 15.

⁹ - خالد تلعيش، المرفق العام في الجزائر والتحولت الجديدة في دور الدولة، مجلة مقاربات، المجلد 4، العدد 3، مارس 2016، جامعة الجلفة، ص 78.

¹⁰ - لدغش سليمة، عيسى لخضر، اصلاح المرفق العام بين حتمية التحسين الخدمة العمومية وعراقليل الاصلاح الاداري في الجزائر، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08/ديسمبر 2018، جامعة تلمسان، ص 164.

¹¹ - نفس المرجع السابق، ص 165.

¹² - فداء محمود حامد، الادارة الالكترونية، دار البداية، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2012، ص 72.

¹³ - قندل هبة و خنوش صليحة، واقع تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة المدية (دراسة حالة عينة استطلاعية من أساتذة الكلية)، المؤتمر الدولي حول أهمية تنمية الموارد البشرية في ظل الاقتصاد الرقمي، 04-05 ديسمبر 2017، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة البليدة 2، ص 05.

¹⁴ - بن عبيد عبد الباسط، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2018/2019، ص 03.

¹⁵ - شاعو أسماء، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك فرع الاستكشاف ولاية بومرداس، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، قسم التنظيم السياسي والإداري، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر 3، 2017/2018، ص 19.

¹⁶ - بوزيان رحمانى جمال، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد 01، 2018 جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة، ص 99.

¹⁷ المكي دراجي وراشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة - الداخلية والجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17، جانفي 2018، جامعة الواد، ص ص: 26 - 27.

¹⁸ - ربحي مصطفى عليان، الادارة الالكترونية (متطلباتها ومشكلاتها من جهة نظر المتخصصين في الادارة العامة وادارة الاعمال ونظم المعلومات الادارية في جامعة البلقاء التقليدية)، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد 17، العدد 02، عمان، الاردن، نوفمبر 2011، ص 211.

¹⁹ - العمودي مينة، واقع وآفاق تطبيق الادارة الالكترونية في ترقية قطاع الخدمات دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية بولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2017/2018، ص ص: 34 - 35.

²⁰ - المكي دراجي وراشدة موساوي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 31 - 32.

²¹ - عصرنة الادارة : وتيرة متصاعدة في تجسيد المشاريع الموكلة لوزارة الداخلية، متاح على الموقع <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20190505/168905.html>، تاريخ التصفح 2018/04/15.

²² - بن عبيد عبد الباسط، مرجع سبق ذكره، ص 220.

²³- بن عبيد عبد الباسط، مرجع سبق ذكره، ص 224.

²⁴- نفس المرجع السابق، ص 223.

²⁵- حمدي سليمان القبيلات، قانون الادارة العامة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، ط1، 2014، ص26.

²⁶- بن عبيد عبد الباسط، مرجع سبق ذكره، ص ص: 224-225.