



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين أخدمت العموميث للمرفق العام
Digitization of management as a mechanism to
improve the public service of the facility

الطالبة. حمدي أمينة

Amina2404@hotmail.com

مخبر الدراسات القانونيثة التطبيقية

أ. د. عصام خوارق

جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة 1

تاريخ القبول: 2021-08-02

تاريخ الإرسال: 2020-10-28

الملخص:

لقد ارتبط تطور المرفق العام في الجزائر بتطورات عديدة منها تطور دور الدولة وتطور وظائفها وفي نفس الوقت بتطور حاجات الأفراد، كما تأثر المرفق العام كذلك بطبيعة السياق الذي يعيش فيه ويتفاعل معه، ولعل من أهم التطورات التي نعيشها اليوم هو انتشار التكنولوجيات الحديثة للاتصال مما أدى لظهور ما يعرف بالإدارة الإلكترونية الذي يعتبر مصطلح حديث النشأة والذي يسعى لزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين ومختلف المؤسسات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحقيق الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.

الكلمات المفتاحية: المرفق العام، الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات

والاتصال، نماذج، الجزائر.



Abstract:

The development of the General facility in Algeria has been linked to many developments, including the evolution of the role of the state, the development of its functions and at the same time, the development of the needs of individuals, perhaps one of the most important developments we are experiencing today is the proliferation of modern communication technologies, which has led to the emergence of what is known as e.governance which is a modern term, which seeks to increase the efficiency of the work of the department by dealing with citizens and various institutions using information technology and communication with the goal of achieving universal quality in its modern sense.

Keywords: public institution, e-governance, information technology, models, algeria

المقدمة

تعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرة قطاعها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الإنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير استخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هيكلها والانتقال للإدارة الإلكترونية حيث أصبحت



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق
هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات
الإلكترونية.

لقد أدت كل هذه التحولات المفاهيمية والوظائفية لدور الحكومة وعلاقتها
بالمواطنين التي زادت من قدرة التبادل المعلوماتي وسرعته بالتزامن مع الانترنت إلى بروز
مفهوم إداري حديث يعتبر تحولا في الممارسة الإدارية تمثل في نظام الإدارة الإلكترونية
والتي تم تبنيه من قبل معظم دول الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية، وكندا،
وأستراليا، وسنغافورة، أما في الدول العربية فقد تبنته كل من إمارة دبي، والأردن،
ومصر، وبدأت العمل بتطبيقه، وتليها الدول العربية الأخرى والجزائر واحدة من تلك
الدول التي تولي اهتماما بارزا من خلال تهيئة الأرضية الكفيلة بتحقيقه لأجل كسب
رضا المواطنين من خلال الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، لذلك سنحاول
الإجابة على الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن أن يشكل التحول نحو الإدارة الإلكترونية آلية فعالة في

تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

وللإجابة على هذه الإشكالية اعتمدنا المنهج الوصفي والذي استعمل في وصف
مختلف أنواع المرافق العمومية وكذا أنواع الخدمات العامة المقدمة من خلال هذه المرافق
وكذا وصف الآليات التحسينية المختلفة.

وللإحاطة بكل جوانب الموضوع قمنا بوضع الخطة التالية:

المبحث الأول: مفهوم وانعكاسات الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية

للمرفق العام

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية للمرفق العام



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

المطلب الثاني: انعكاسات الإدارة الإلكترونية على الخدمات العمومية للمرفق

العام

المبحث الثاني: خدمات الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الجزائر

المطلب الأول: الخدمات الإدارية الإلكترونية

المطلب الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول: مفهوم وانعكاسات الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية

للمرفق العام

أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجات المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة بصورة أكثر تطورا وبدقة متناهية مع قصور الإدارة التقليدية للحكومة على الاستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات العامة في ظل الثورة المعلوماتية الحديثة، ومن هنا كانت بوادر ظهور النموذج الحكومي الجديد أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية كأحد أهم النماذج الداعية إلى تحسين الأداء الخدمي الحكومي نظرا لما يحققه من سرعة في الإنجاز وجودة المخرجات والذي من المفروض أن يتجاوز ويتدارك نقائص النموذج القديم وعليه سنتطرق إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال المطلب الأول، من ثم سنتطرق لانعكاسات الإدارة الإلكترونية على الخدمات العمومية للمرفق العام في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

من حيث الأصل وسواء كنا نتحدث عن بيئة العالم الواقعي، أو بيئة الانترنت الافتراضية فإن أية حكومة تسعى لأن تحقق فعالية عالية في تقديم خدماتها للجمهور تحقق



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

فعالية في تبادل النشاط بين دوائرها ومؤسساتها.¹

ومن خلال هذا المطلب سنعرض المقصود بالإدارة الإلكترونية والفكرة الأساسية التي جاءت بها ومن ثم أهم دوافعها وفيما تتمثل أهميتها وأهدافها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وتأسيس الفكرة الأساسية المكونة لها

1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

تنوعت التعريفات التي أدرجها الخبراء لمفهوم الإدارة الإلكترونية، فمنها ما ركز على الانتقال للتسيير الفعال وأخرى اهتمت بتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين نذكر من بين التعاريف:

يرى خالد ممدوح إبراهيم² بأن الإدارة الإلكترونية تعني تبني التغيير أو التعديل في العلاقة الأساسية بين الحكومة من ناحية والجمهور (مواطنين، رجال أعمال) من ناحية أخرى من خلال طريقتين:

● تقديم الخدمات بطريقة مختلفة عن الطريقة التقليدية بواسطة تكامل المعلومات وتمكين الأفراد من الوصول إليها عن طريق الويب وتقديمهم لطلبات الحصول على الخدمة واستلامهم لها بطريقة مرضية.

● التحول في طبيعة ممارسة السلطة عن طريق العمل على تحسين العلاقات وإقامة جمهور من الثقة بين الدولة ومواطنيها التي تعمل على الاستفادة من إمكانيات تكنولوجيا الاتصال لتطوير الأداء الإداري والحكومي وتحسين علاقة القائمين على المرفق العام

¹ - محمد محمود الخالدي: التكنولوجيا الإلكترونية، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2007م، ص30.

² - خالد ممدوح إبراهيم: أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008م، ص66، 67.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق
لجمهور المتعاملين معه وتحقيق الديمقراطية الإدارية بإتاحة الفرصة للجمهور لإبداء رأيه في
مستوى أداء المرفق لخدماته وأخذه في حسابان القائمين على إدارة المرفق.

ويعرفها محمد الصيرفي بأنها¹: «البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين
واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو
فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد» .
الإدارة الإلكترونية هي في الواقع أسلوب جديد ومتطور، بل هي ثورة تقنية
معلوماتية قادت إلى نقلة نوعية في تقدم الأجهزة الحكومية وأجهزة القطاع الخاص وغيره
من القطاعات للمعلومات والخدمات وتسويق المنتجات للمستفيدين عن طريق شبكة
الإنترنت وأجهزة الحاسوب الآلي بدلا من الأسلوب التقليدي الورقي البيروقراطي، أي
أن الخدمات والمعلومات والسلع التي اعتاد المواطنون على مراجعة الأجهزة الإدارية من
أجل الحصول عليها أصبحت تصلهم وهم في منازلهم أو مكاتبهم عن طريق التحوار
الإلكتروني عبر أجهزة الحاسوب الموصلة بالإنترنت.²

2- تأصيل فكرة الإدارة الإلكترونية:

إن الفكرة الرئيسية للإدارة الإلكترونية تقوم على مبدأ³ تحول المصالح الحكومية
وجهاً القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما

¹ - محمد الصيرفي: الإصلاح والتطوير الإداري: كمدخل للحكومة الإلكترونية، دار الكتاب القانوني،
مصر، 2007م، ص238، 239.

² - علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي: الإدارة الإلكترونية، بدون طبعة، دار وائل
للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008م، ص87.

³ - محمد الطعمنة وطارق العلوش: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية
للتنمية الإدارية، العدد39، القاهرة، 2004م، ص29، 30.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق
بينها بطريقة إلكترونية عن طريق تسخير تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة،
كما أنها تسعى للتخلص من مساوئ وسلبيات العمل الإداري في الوقت الذي تمنح فيه
تكنولوجيا المعلومات الفرصة لتقوية الجانب الوظيفي العضوي في العمل الإداري.
وبما أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يعني إعادة هندسة وإعادة اختراع للوضع القائم
ووضعه في نطاق البيئة الإلكترونية، وبالتالي فإن جوهر الإدارة الإلكترونية وفكرتها
الرئيسية تقوم على:¹

- محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات اتجاه الجمهور، أو فيما بين
مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال.
- محتوى اتصالي يتيح ربط الإنسان وأجهزة الدولة معا في كل وقت وبوسيلة
تفاعل يسيرة.

- محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية.

الفرع الثاني: دوافع الإدارة الإلكترونية

إن ما يحصل اليوم للحكومة من تغيرات في شكلها المألوف هو رد فعل طبيعي لما
أدخلته تكنولوجيا الإعلام والاتصال لمجالات عديدة، وبناء عليه تقوم الإدارة بإدخال
التعديلات على أجهزة الحكومة والتي غالبا ما تكون لتحسين الإجراءات الموجودة وليس
إعادة صياغتها من جديد، ومن هذه التغيرات التي دفعت لظهور نموذج الإدارة
الإلكترونية نلخصها في أربع مجموعات حديثة كالتالي:²

¹ - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 67، 69.

² - عباس بدران: الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات
والنشر، بيروت-لبنان، ص 39، 40.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

1- دوافع سياسية:

- تزايد المنافسة على إعادة صياغة الحكومة إلكترونيا كمؤشر على تقدم المجتمع من قبل الدول المتقدمة.
- مجالات كسب الجمهور من قبل رجال السياسة وخاصة في المجتمعات العربية عبر تقديم خدمات أسهل للمواطن.
- ظهور مفهوم العولمة وما نجم عنها من ضغوطات على مختلف الأصعدة.

2- دوافع اقتصادية:

- محاولة استغلال الحكومة للتكنولوجيا من أجل خفض الكلفة إلى مستوياتها الدنيا.
- انتشار مشاريع الخصخصة مع ما يتطلبه تطبيقها من تواصل بين القطاع العام والخاص والمؤسسات المدنية.
- النجاح الباهر والسريع الذي حققته شركات الانترنت ونماذج العمل المؤسساتي الإلكتروني.

3- دوافع اجتماعية:

- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا والانترنت.
- البحث الدائم عن وسائل الراحة ومن ضمنها إمكانية إجراء المعاملات مع الدولة بدون عناء.

- ارتفاع درجة معرفة المواطن بما هو ممكن تدقيقه تكنولوجيا.

4- دوافع تكنولوجية:



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

- تطور شبكات الاتصالات وظهور مفهوم طريق المعلومات السريع الذي يعتمد على الشبكات عالية السعة والقادرة على نقل البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة.

- تدني أسعار عتاد وأجهزة المعلوماتية بحيث يتمكن اليوم معظم الناس من شراء أجهزة الكمبيوتر منزلية وبأسعار معقولة.

- ابتكار التوقيع الإلكتروني والرد على تحدي التوقيع المادي والورقي.

الفرع الثالث: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية¹

برزت الإدارة الإلكترونية بعد أن استمرت في الظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية، والوضوح في منهج عملها وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها. إن الأساس الجوهري الفعال لقيام الإدارة الإلكترونية هو أنها تعد عاملاً مهماً للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين، لأنها تعني أولاً وقبل كل شيء تدفق المعلومات وعلنية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزهم على محاصرة الفساد، كما تتمثل أهميتها في:

¹ - سحر قدوري الرفاعي: الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07، جامعة المستنصرية، بغداد-العراق، 2009م، ص 309، 310.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

- الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية في أقل وقت ممكن.
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني.
- التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين أو التيقن منهم في بعض الخدمات التي لا تقضي التعرف على صاحب الخدمة أو طالبها.

ثانيا: أهداف الادارة الإلكترونية

تهدف الادارة الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها، حيث أن القدرة على تطبيق مفهوم الادارة الإلكترونية بالمعنى الشامل، سوف يحقق في طياته العديد من أهدافها وخاصة فيما يتعلق بتسيير الإجراءات الرسمية وتذليل الصعوبات التي يواجهها المواطن.¹

ويمكن ذكر بعض أهداف الادارة الإلكترونية فيما يأتي:²

- انعكاس الادارة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية وإمكانية المحاسبة والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الإلكترونية، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.
- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البيئية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين

¹ - عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008م، ص37.

² - سحر قدوري الرفاعي، المرجع السابق، ص310، 311.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة.¹

- تسعى مشاريع الإدارة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة للإدارات العامة.

المطلب الثاني: تقييم أداء الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على مردودية المرفق

العام

لتقييم أداء الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على مردودية وأداء المرفق العام، لابد من معرفة عوامل نجاح أي مشروع وتفاذي العوامل المؤدية لفشله، وتحديد الإيجابيات والاستفادة منها والسلبيات للتقليل من أثارها، والمخاطر التي تهدد أي مشروع ويكون ذلك من خلال دراسة عوامل نجاح وفشل أداء الإدارة الإلكترونية، ثم ذكر سلبيات وإيجابيات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام .

الفرع الأول: عوامل نجاح وفشل أداء الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة

العمومية للمرفق العام

لكل مشروع عوامل نجاح وعوامل فشل فالمرفق العام لا يخرج عن هذه القاعدة خاصة إذا تم اللجوء إلى الإدارة الإلكترونية لتسييره بهدف الرقي بالخدمة العمومية والرفع من مردودية المرفق العام .

أولاً: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية للمرفق العام: هناك عوامل نجاح عديدة

نذكر منها:

1- إيجاد بيئة مناسبة لنقل التجارب والخبرات في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية

¹ - سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض - السعودية، دس، ط، ص 190.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

بين مستخدمي المرفق العام .

2 — إثراء التشريعات والأنظمة والقوانين اللازمة لضمان امن وسلامة تبادل الوثائق الالكترونية والمعلومات ووضع الأسس والمواصفات والمعايير التي تحكم التوثيق الإجرائي للتعاملات الالكترونية.

3 — إدخال الأجهزة المتطورة والمعدات الحديثة والبرمجيات اللازمة لتشغيلها.

4 — إحداث التغييرات في الهياكل والبنى التنظيمية.

ثانيا: عوامل فشل الإدارة الالكترونية للمرفق العام: هناك عوامل فشل عديدة

نذكر منها:

1 — عدم وجود رغبة سياسية لدى المسؤولين المعنيين بالتطوير والرقمي بالخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية للمرفق العام .

2 — ضعف الوضع التنظيمي كوجود أنظمة متجزئة وبنية أساسية غير كافية لدعم الإدارة الالكترونية للمرفق العام.

3 — ارتفاع تكلفة استخدام شبكة الانترنت مما يشير إلى عدم فعالية أسلوب الإدارة الالكترونية للمرفق العام وبالتالي الرجوع بشكل تلقائي إلى النمط الكلاسيكي في التسيير.

الفرع الثاني — إيجابيات وسلبيات الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة

العمومية وأداء المرفق العام

يتم اللجوء عادة إلى أسلوب الإدارة الالكترونية من قبل القائمين على تسيير المرفق العام باعتبارها آلية حديثة في التسيير إذا توفرت الوسائل المادية والكفاءة البشرية إلا أنها كغيرها من الأساليب تبقى للإدارة الالكترونية إيجابيات وسلبيات



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

أولا - إيجابيات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام: نذكر منها على سبيل

المثال لا الحصر ما يلي:

- 1 - سهولة انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين مختلف المرافق العامة والدوائر الإدارية مما يترتب عليه الدقة في المعلومات وكذا سرعة الحصول عليها أو الوصول إليها.
- 2 - تقليص الإجراءات الإدارية مما يترتب عليه تفادي الإجراءات الإدارية المعقدة أحيانا وبالتالي التخفيف على المتعامل مع المرفق العام عناء التنقل والتردد على الإدارة بشكل دوري.
- 3 - الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية وهذا بوجود قاعدة بيانات مع سهولة استخدامها وتوظيفها إلكترونيا .
- 4 - جذب رؤوس الأموال للاستثمارات المحلية نتيجة توفر البنية التحتية الإلكترونية اللازمة .
- 5 - خفض الإنفاق العام والخاص في مجال الاتصالات .

ثانيا - سلبيات الإدارة الإلكترونية: هناك مجموعة من النقاط السلبية نذكر

منها:

- 1 - مخاطر اختراق الأنظمة خاصة في ظل عدم وجود ضمانات لسرية وأمان المعلومات والبيانات.
- 2 - التأثير السلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات وارتفاع نسبة البطالة بها.
- 3 - صعوبة استخدام الإدارة الإلكترونية في جميع المرافق العامة بالنظر إلى وجود نسبة كبيرة من الذين لا يتقنون استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة أحيانا بالنظر إلى عدم توفرها لديهم أحيانا أخرى .



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

4 — تبادل الوثائق الكترونيا يتضمن عدة عيوب أهمها قضية السند القانوني المتاح في حالة نشوء أي نزاع قانوني وكذلك مسألة التوقيع الإلكتروني وان بدا الفصل فيها في بعض البلدان على غرار الجزائر.

الفرع الثالث: أثر نظام الإدارة الإلكترونية على المرفق العام في ترقية الخدمة

العمومية

لاشك أن للإدارة الإلكترونية اثر كبير في ترقية الخدمة العمومية إذ تعد هذه الأخيرة هي الهدف الرئيسي للمرافق العامة، ويظهر اثر الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام من خلال تقديم خدمات جديدة ومتطورة، تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية، التقليل من البيروقراطية وتحقيق الشفافية.

إن المرافق العامة تلعب دورا هاما في حياة الأفراد وذلك كونها تقدم الخدمات التي تتعلق بها حياة الأفراد، ومن ثم فإن استمرار أداء هذه المرافق في أداء أعمالها بانتظام واطراد يمثل أهمية كبرى ولذلك سوف نبين أثر نظام الإدارة الإلكترونية على تطوير تفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة مع النظام الإلكتروني.

يساعد نظام الإدارة الإلكترونية مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يساعد كل من الفرد والمقاولين في الدخول على الموقع الإلكتروني لقضاء خدماتهم، كما يساعد هذا النظام أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد، حتى إذا وقع إضراب من طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الإلكتروني الحصول على الخدمة، كذلك يساعد الموظف في الرد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الإلكتروني كما يمكن لطلاب الجامعات أن يسجلوا بإحدى الجامعات أو معرفة شروط الالتحاق بها عن طريق الدخول إلى موقعها.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية.¹

المبحث الثاني: الخدمات الإدارية الإلكترونية وتطبيقها في الجزائر

يتطلب تحسين وترشيد الخدمات العامة الرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين، وبحثا عن تحقيق هذه الأهداف سعت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية، الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات وما بين الوزارات يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة، وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول للخدمة العامة الإلكترونية كشكل من أشكال الحكم الإلكتروني، عرفت الجزائر بعض المخططات الهادفة إلى تحقيق هذا التوجه وتسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية بشكل يعيد النظر في كيفية السير والتنظيم وتكثيف الخدمة المقدمة للمواطنين (المطلب الأول)، وللارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أطلقت وزارة الداخلية مشروع الجزائر الإلكترونية 2013م، والذي يعد خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية. كما ساهم في إعداد الاستراتيجية للتجمع العلمي والجامعي وذلك قصد إثراءها ويحتوي هذا المخطط على ثلاثة عشر محورا ويوضح أهم الأهداف التي يجب بلوغها والتي تعتبر أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية، وكذا رد الاعتبار للمرافق العمومية عبر تحديثها

¹ - السعيد سحارة: الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق، مجلة القانون والأعمال، العدد 07، جامعة الحسن الأولى، المغرب، 13/10/2017م.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق
واستمراريتها من خلال تطرقنا لبعض النماذج من تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المرافق
العمومية الجزائرية (المطلب الثاني)

المطلب الأول: الخدمات الإدارية الإلكترونية

مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، برزت معه مفاهيم جديدة من بينها مفهوم الإدارة الإلكترونية التي اعتبرت من أهم الأدوات المساعدة على حسن خدمة المواطنين على جميع المستويات وأضحت أحد الوسائل المستعملة في تحسين أداء الخدمات العامة لأجل كسب رضا المواطنين، لذا سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تعريف الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية وأنواعها.

الفرع الأول: تعريف الخدمات الإدارية الإلكترونية

توفر الإدارة الإلكترونية للمواطن العادي أمرين في غاية الأهمية هما: الوقت والمال فربما تحتاج معاملة ما ثلاثة أو أربعة أيام من التنقل من دائرة إلى أخرى، بالإضافة إلى أجور المواصلات وتعطله عن العمل خلال هذه الفترة، على العكس من ذلك عند تعامله مع إدارة إلكترونية يكفيه عشر دقائق من العمل على الانترنت لإنهاء معاملته.¹
وتتفاوت الخدمات الإدارية الإلكترونية من حيث درجات التفاعل التي تتم بين المواطنين وبين مواقع الخدمات الإلكترونية من مجرد نشر المعلومات وإتاحة النماذج الإدارية والإعلان عن توقيتات الحصول على الخدمة والتي تمثل تفاعل في اتجاه واحد حيث تتم المعاملات بالكامل بما فيها استخدام وسيلة الدفع الإلكتروني. وتختلف الخدمات الإلكترونية اختلافا جوهريا عن الخدمات التقليدية وذلك على النحو التالي:²

¹ - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص58.

² - إيمان عبد المحسن زكي: تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية، مداخلة ضمن ندوة تسويق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العربية، المنظمة للتنمية العربية الإدارية، القاهرة، 2007م، ص13.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

- أن الخدمات الإلكترونية هي خدمات ذاتية تعتمد على كفاءة المواطن وخبرته في التعامل الإلكتروني ليحقق أعلى درجات الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة.
- تنفصل الخدمات الإلكترونية عن شخصية وقدرات مؤديها وبذلك ينعدم دور مقدم الخدمة في التأثير على جودة الخدمة المقدمة ويحل محلها قوة شبكة الاتصالات وكفاءة الموقع الإلكتروني.
- يحدد المواطن التوقيت والمكان المناسب للحصول على الخدمة وفقا لاحتياجاته دون التقيد بالحدود الزمانية والمكانية حيث تقدم على مدار 24 ساعة لمدة 7 أيام في الأسبوع ويمكن الحصول عليها من أي مكان في العالم.
- العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص أمام كافة المواطنين في الحصول على الخدمة الإلكترونية.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات الإلكترونية

هدف كل مواطن هو الحصول على الخدمات المرجوة بأسهل طريقة وأقل تكلفة، وهذا هو الهدف الأساسي لإنشاء الإدارة الإلكترونية، وتنقسم الخدمات الإلكترونية الممكن طلبها عبر الأنترنت إلى عدة أقسام.¹

1- الخدمات الإلكترونية المرتبطة بسداد الالتزامات:

ويشمل ذلك دفع الضرائب والرسوم وسداد الاشتراكات وما إلى ذلك، وهي الخدمة التي يمكن أن يقوم بها الشخص بنفسه أو يقوم بها أي شخص نيابة عنه (لا تتطلب تحققا من شخصية طالب الخدمة).

¹ - محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص 285-287.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

كما تشمل المعاملة في هذا الأسلوب نوعا واحدا من الحركة وهي حركة الدفع من طالب الخدمة ولا تحتاج من الجهة الادارية سوى إيصال السداد.

2- الخدمات الالكترونية المرتبطة بالحصول على وثائق ذات طبيعة عامة:

إتاحة القدرة للمؤسسات والأفراد الحصول على نسخ من الوثائق ذات الطبيعة العامة مثل شهادة القيد في السجل التجاري أو الصناعي أو شهادات المطابقة للشروط البيئية والصحية أو الشهادات المنشأة للبضائع أو بطاقات القيد في الجداول الانتخابية. لا يتطلب الحصول على هذه الوثائق ذات الطبيعة العامة التحقق من شخصية الطالب وبالتالي فإنه لا توجد صعوبة قانونية في تنفيذها، وبذلك يتحول الأمر إلى الصعوبات الفنية المرتبطة بها.

3- الخدمات الحكومية المرتبطة بالحصول على وثائق ذات طبيعة خاصة:

إمكانية قيام جهة الخدمة بتوفير الوثائق ذات الطبيعة الخاصة لطلابها فور طلبها بناء على معايير ونظم تأمين معينة، ومن نماذج هذه الوثائق ما يلي:
شهادة الميلاد، الوفاة، الطلاق، شهادات التعليم المختلفة، صور الأحكام الابتدائية والنهائية، وصور محاضر الشرطة، الشهادات الطبية.
وتتطلب هذه النماذج ضرورة التحقق من شخصية طالب الخدمة ومتلقيها وذلك للحفاظ على خصوصية البيانات ودرجة التأمين التي كفلها القانون لتداول مثل هذه الوثائق.

المطلب الثاني: نماذج من تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية

الجزائرية



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق
من بين جل الاصلاحات في مختلف القطاعات، يعتبر إصلاح الخدمة العمومية
أحد أكبر الرهانات حيث عرفت تطورا كبيرا لتغطية القطاعات والاحتياجات المتأنية من
القطاع الخاص.
ومنه فإن لإرساء قواعد الادارة الإلكترونية دور كبير في ضبط وتسيط التدابير
والإجراءات والقواعد التي تستند إليها المرافق والمؤسسات الحكومية بالشكل الذي
يسمح لها بتقديم خدماتها الكترونيا مما يؤثر إيجابا على تحسين أداء الخدمة. ولعل من أهم
مجالات تطبيقها يمكن ذكر ما يلي:

1- الفرع الأول: عصرنة قطاع العدالة نموذجا

حدد أغلب المهتمين بالتحديث في مجال الإدارة القضائية هدفا عاما للرقمي بالعمل
القضائي يتمثل في: «العدالة الفعالة» وهي المؤدية للخدمة العالية الجودة بسرعة وفعالية
قصوى مع قلة في التكلفة وتبسيط للمسائل القانونية والإجراءات وعقلنة توزيع الأدوار¹
بين مختلف الفاعلين في العملية القضائية وشفافيتها.
وعليه توجه قطاع العدل في الجزائر من خلال استغلال التكنولوجيا الحديثة إلى
تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، وذلك لتحسين جودة خدمات مرفق العدالة وتقريبه
من المتقاضين من خلال جودة الأداء والنجاعة وتسيير النفاذ إلى القضاء وتطبيقا للبرنامج
الخاص بعصرنة قطاع العدل يمكن رصد أهم الإنجازات والتي تتمثل في الآتي:²

1- الأنظمة المعلوماتية:

¹ - عبد الكريم عاشور: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات الأمريكية
والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010م، ص60.

² - عبد الكريم عاشور، المرجع نفسه، ص148، 149.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن والمتقاضي ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء، حيث أعطيت لها أولوية تتمثل في:

- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي.
- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي.
- نظام صحيفة السوابق العدلية ل يتم من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن، والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي.

- نظام تسيير الأوامر بالقبض.

- نظام صحيفة السوابق العدلية.

2- خدمة الشباك الإلكتروني عبر الأنترنت:

جاء لتطوير قطاع العدل وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية، التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الإلكتروني إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية.

وفي نفس السياق، صدر كل من القوانين 1503- المؤرخ في 01 فيفري 2015م

المتعلق بعصرنة العدالة¹ وكذا القانون رقم 1504- الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة

¹ - القانون 15-03 المؤرخ في 01 فيفري 2015م، المتعلق بعصرنة العدالة، ج.ر.ع.06، الصادر في 10 فيفري 2015م.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين¹ بحيث سيلعبان دورا هاما في تحسين تقديم الخدمات العمومية وبالخصوص ضمان نقطتين جوهرتين هما:

- تقريب الخدمات العمومية من المواطن.

- ضمان السرعة والفعالية في أداؤها.

إن قانون عصرنة العدالة جاء بالفعل ليشكل السند القانوني، الذي يضع الإطار لضبط كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية، كما عمد إلى إحداث منظومة معلوماتية لوزارة العدل للقيام بالإشهاد على صحة الوثائق الإلكترونية وتبادل الوثائق عبر هذه الطرق، وكذا استعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية والمحكمة، وحدد أيضا الإجراءات الواجب اتباعها بهدف الاستغناء النهائي عن الدعائم الورقية. كما يظهر أن القانون 1504- المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين قد أكد على مبدأي الشفافية والمساواة في تقديم الخدمات العمومية، حيث نصت المادة 50 منه على أنه: «يقدم مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني رفض تقديم خدماته بدون سبب وجيه» .

إن كلا من القوانين 1503- المتعلق بعصرنة العدالة و1504- المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين يعتبران مكسبا حقيقيا للمرفق العام بصفة عامة ومرفق القضاء

¹ - القانون 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015م، المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج.ر.ع.06، الصادر في 10 فيفري 2015م.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق
على وجه الخصوص لكن يجب أن يكون تنفيذه وتحسينه المحاور التي احتواها مقترنة
بتوفير الشروط اللازمة لذلك وكذلك التنفيذ الصارم لما اشتمل عليه.¹
ومن خلال تلك التطبيقات الخدمية استطاع قطاع العدل في الجزائر أن يصبح من
أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي بهدف عصنة القطاع
والتحول للخدمة العمومية الإلكترونية لرعاية وحماية مصالح المواطن.

الفرع الثاني: بريد الجزائر والخدمة العامة:

يمثل بريد الجزائر احد مؤسسات الخدمة العمومية التي تتمتع بحماية شبه كلية من
الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية في ظل انعدام منافس لها، لأنها مؤسسة تخضع
لرقابة عمومية من وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال وتماشيا مع التطور
التكنولوجي عملت هذه الأخيرة على تطوير خدماتها باعتبارها مرفقا عاما يقدم خدمات
عمومية للمواطنين ويمكن تلخيص مستجدات الادارة الالكترونية في بريد الجزائر في ما
يلي:

الشباك الالكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن ومختلف المتعاملين والتي تتمثل
في مختلف الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية أليا.
بطاقة السحب الالكترونية: تتمثل في بطاقة شخصية تستعمل بغرض الحصول
على الخدمات المالية من أي مؤسسة بريد في القطر الجزائري وتقوم بطاقة السحب
الالكتروني بتوفير عنصر الأمن والتوفر والسرعة حيث قامت الجزائر بتوفير حوالي 500
مركز بحث الكتروني لبريد الجزائر مع توفير حوالي 6 ملايين بطاقة سحب الكتروني في
سنة 2007 مع الإشارة أن هذا العدد تضاعف في السنوات الموالية وهذا يؤكد أن بريد

¹ - شرفي بن يوسف: إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 01
يوسف بن حدة، 2014-2015م، ص153.



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق
الجزائر كمرفق عام نموذجاً هاماً للإدارة الإلكترونية التي استطاعت أن تقدم خدمات
متطورة للجمهور مما يوفر¹

— الأمن: فعن طريق الرمز السري يحقق امن المعاملات وحماية مصالح الأفراد.
— التوفر: حيث يمكن السحب في جميع الأوقات دون الحاجة إلى الصكوك
الورقية.

— السرعة: حيث تتم العملية في وقت وجيز دون انتظار ويوفر سرعة الاستجابة
للخدمات كما وفرت بعض الخدمات الأخرى مثل: خدمات السحب — خدمات
الاطلاع على الرصيد — خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية — خدمات
الحصول على كشف العمليات الحسابية.

— معوقات الخدمات الإلكترونية في بريد الجزائر:

— مشاكل انتهاء صلاحية البطاقات المغناطيسية مما يؤدي إلى تعطيل مصالحهم.
— نقص في تقديم الخدمات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية التي تحدد المبلغ القابل
للسحب وهو ما يعرقل المبالغ كاملة التي يريد الأفراد الحصول عليها في وقت واحد.
— مشكل التغطية الشبكية الذي يمنع المواطنين من الوصول الى خدمات شبكة
الانترنت التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر إضافة إلى مشكل التغطية الشبكية الخاص
بالموزعات.²

الفرع الثالث: في الجماعات المحلية — البلديات —

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، تعميم
الاستعمالات التكنولوجية والنفاز للانترنت، بتاريخ 2021/04/10 www.aspt.dz/

² - عبد الكريم عاشور، دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة
والجزائر، المرجع السابق ص 138-139 ،



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

من أهم الانجازات في هذا المجال عمل الحكومة الجزائرية على تحسين المرافق العمومية وجعلها تتميز بالفاعلية والشفافية بتجسيد عدة مشاريع بهدف عصنة المرفق العام وجعلها إدارة الكترونية من خلال إدخال التكنولوجيات الحديثة مما يوفر خدمات راقية للمواطن وكذلك التقليل من حجم البيروقراطية التي كثيرا ما كانت عائقا يؤثر في مصداقية المرفق العام ولعل أهم الانجازات في هذا المجال يمكن ذكر:

— رقمنة سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني ووحدات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط البلديات وملحقاتها الإدارية وكذلك البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية.

— إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم في ظرف وجيز دون عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.
— تقديم الخدمات الالكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 مباشرة عبر خدمة الانترنت وإمكانية الحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيه .

— الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية يقدم خدمة للمواطنين تمكنهم من ملئ استمارة التسجيل لموسم الحج.

— كما قامت وزارة الداخلية بمجموعة من الانجازات من أهمها:

— إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية.

— جواز سفر بيومتري.

— تقليص عدد الوثائق الإدارية عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة.¹

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، عصنة تسيير الحالة

المدنية، 2021/04/10 s://www.mjustice.dz/html/conference/020.htm



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

— تمديد اجل عقد الميلاد إلى 12 سنة.¹

الخاتمة

تمثل الإدارة الالكترونية آلية فعالة لتحسين أداء الإدارات العمومية وأساليب عملها، ووسيلة ناجعة لتقريب الإدارة من المواطن وكسب رضاه وثقته، من خلال تجاوز مشاكل ونقائص الإدارة التقليدية والسيطرة على ظاهرة التعقيد وتفعيل المرونة في تلبية المطالب المتنوعة للأفراد، الأمر الذي يؤكد أن التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس هدفا في حد ذاته، وإنما هي وسيلة لتحقيق أهداف محورية تحمل مضامين مختلفة الأبعاد تتمحور حول تحقيق إدارة أفضل واستغلال امثل للموارد المتاحة بالشكل الذي يؤدي إلى تقديم الخدمات العمومية بجودة ودقة عاليتين وبأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة ووفق قاعدة التغيير والتحسين المستمرين. فالإدارة الالكترونية تمثل المنفذ الوحيد لترشيد خدمات المرفق العام في الجزائر ويوفر مصداقية أكثر لهذه المرافق ويجعلها أكثر قدرة على تحقيق الخدمة العمومية.

المراجع:

أولا: باللغة العربية

I- الكتب والرسائل:

أ- الكتب:

1- السالمي علاء عبد الرزاق، السليطي خالد إبراهيم: الإدارة الإلكترونية، دار

وائل، عمان، 2008م.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، عصنة المرفق

العام، بتاريخ 10/04/2021/ www.Aspt.dz/



- رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق
- 2- خالد ممدوح إبراهيم: أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008م.
- 3- سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- 4- عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008م.
- 5- عباس بدران: الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان.
- 6- عمار بوحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006م.
- 7- علي السلمي: خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001م.
- 8- غنيم أحمد محمد: الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004م.
- 9- محمد محمود الخالدي: التكنولوجيا الإلكترونية، ط1، دار كنوز للمعرفة والنشر والتوزيع، عمان، 2007م.
- 10- محمد الصيرفي: الإصلاح والتطور الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، دار الكتاب القانوني، مصر، 2007م.
- 11- محمد متولي: إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة دبي في الفترة من (24 إلى 26 أبريل 2003م).



رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

ب- الرسائل:

1- شرفي بن يونس: إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 01 يوسف بن خدة، 2015-2014م.

2- عبد الكريم عاشور: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010م.

II- المداخلات والمجلات القضائية:

1- إيمان عبد المحسن زكي: تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية، مداخلة ضمن ندوة تسويق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العربية، المنظمة للتنمية العربية الإدارية، القاهرة، 2007م.

2- السعيد سحارة: الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق، مجلة القانون والأعمال، العدد 07، جامعة الحسن الأولى، المغرب، 12/132017.

3- سحر قدوري الرفاعي: الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2009م.

4- محمد الطعمانة وطارق العلوش: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد 39، القاهرة، 2009م.

III- النصوص التشريعية:

1- القانون 1503- المؤرخ في 01 فيفري 2015م، المتعلق بعصرنة العدالة، ج.ر.ع 06، الصادر في 10 فيفري 2015م.

2- القانون 1504- المؤرخ في 01 فيفري 2015م، المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج.ر.ع 06، الصادر في 10 فيفري 2015م.

3- المواقع الرسمية



مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة الجزائر -

رت م د: 1112-4040، رت م د إ: X204-2588

المجلد: 35 العدد: 02 السنة: 2021 الصفحة: 949-976 تاريخ النشر: 21-10-2021

رقمنة الإدارة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ----- ط. حمدي أمينة ود. عصام حوادق

1 - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، تعميم الاستعمالات التكنولوجية والنفاز للانترنت، تم تصفح الموقع بتاريخ 2021/04/10

www.aspt.dz/

2 - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية،

عصرنة تسيير الحالة المدنية تم تصفح الموقع بتاريخ 2021/04/10

<S://www.mjjustice.dz/html/conference/020.htm>

3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، موقع وزارة الداخلية والجماعات

المحلية، عصرنة المرفق العام، بتاريخ 2021/04/10 www.aspt.dz/