

فاعلية نظام الحكومة الإلكترونية في تسهيل الخدمات لدى المواطنين
دراسة حالة الجزائر وفق مؤشرات مسح الأمم المتحدة لسنة 2022
effectiveness the system E-Government in facilitating services citizens
Case study Algeria According to Indicators to United Nations survey for the year 2022

بوعبدالله مصطفى

Bouabdallah Mustapha

مخبر إدارة الأفراد والمنظمات، جامعة تلمسان (الجزائر)، mustapha.bouabdallah@univ-tlemcen.dz

عياد سيدي محمد

Ayad Sidi Mohammed

مخبر إدارة الأفراد والمنظمات، جامعة تلمسان (الجزائر)، ayad_08@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2024.07.01

تاريخ القبول: 2024.06.29

تاريخ الاستلام: 2024.02.15

مستخلص : تهدف هذه الورقة البحثية إلى توضيح أهم الأدوار التي تلعبها الحكومة الإلكترونية في تسهيل الخدمات لدى الأفراد مع تحديد أهم المعايير التي تتبناها الدول في تطبيق هذا النظام، تم الاعتماد في هذه الورقة على المنهج الوصفي التحليلي القائم على استخلاص الأفكار من مختلف المصادر مع الاستدلال ببعض المواقع الإلكترونية للحصول على الإحصائيات والمؤشرات، كما تم التطرق إلى تجارب بعض الدول وتقديم إحصائيات لبعض البلدان الإفريقية في ضوء مسح الأمم المتحدة مع استعراض حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة من سنة 2008 إلى 2022 وتحديد موقعها إفريقيا وعالميا وإبراز لأهم التحديات التي تواجهها في مجال التعامل الإلكتروني. توصلت نتائج البحث إلى أن الجزائر في ارتفاع ملحوظ مقارنة بالسنوات الماضية، كما يوصي البحث بضرورة تبني دول العالم الثالث لأهم المعايير المعتمدة في المجال الرقمي مع إلزامية تكوين الكوادر البشرية في التكنولوجيات الحديثة على مستوى الدول الرائدة في هذا المجال، إضافة إلى تعزيز الثقافة الرقمية لدى أفراد المجتمع.

الكلمات المفتاحية : حكومة إلكترونية؛ مؤشرات مسح الأمم المتحدة؛ تجارب دولية؛ الجزائر

تصنيف JEL : M15 ، J80

Abstract: The purpose of this research paper is to elucidate the role of e-government in promoting personal services, while identifying different standards for countries in applying the system Ideas from different sources were gathered through inference from various websites to obtain statistical data and indicators. The experiences of some countries were also discussed, and statistical data was provided to some African countries through United Nations surveys and case reviews. Algeria identified its position in Africa and globally between 2008 and 2022, and emphasized the most significant challenges it faces in electronic transactions. The research findings found significant growth in Algeria compared to previous years, and suggested that third world countries adopt standards adopted in the digital field and enforce the cultivation of human resources in modern technology. In addition to promoting digital culture among members of society.

Keywords: E-government, United Nations Survey, International experiences, Alageria

JEL Classification Codes: M15, J80

المؤلف المرسل : بوعبدالله مصطفى، mustapha.bouabdallah@univ-tlemcen.dz

1. مقدمة

تعد تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الوقت الراهن إحدى الأساليب الأساسية التي ركزت عليها الدول والمجتمعات في بناء استراتيجيات تطويرية لتسهيل عملياتها الإدارية خدمة للأفراد والمواطنين بشكل يتوافق مع التطور العصري لاسيما تقريهم من الإدارات والقضاء على كافة أشكال البيروقراطية ومحاربة التقليدية في العمل وتغيير سياساته، كما أعطت قيمة مضافة وفعالة من حيث المضي نحو إستراتيجية الرقمنة، وبخصوص الجانب المؤسسي تهدف التكنولوجيا الرقمية إلى تقديم أفضل الخدمات وتقليل الوقت والتنسيق الفعال بين الوظائف ومواجهة الانحرافات الناجمة عنها. في هذا الضوء سعت الدول التي تريد التطوير في معاملاتها إلى تبني هذه الأنظمة الحديثة التي تمكنها من تحقيق الاستقرار في سياساتها الإدارية بشكل عام، وعلى هذا النحو ظهرت فكرة الحكومات الإلكترونية كمبدأ فعال في تحقيق الشفافية في التسيير والتعاملات الإدارية، ومن بين الدول التي ساهمت في تبني هذا النظام كانت الجزائر إحدى هذه الدول التي أخذت بمبادئ تطبيقه على مختلف قطاعاتها المتعددة.

بناء على هذا التحليل تمحورت لدينا الإشكالية التالية:

ما مدى فاعلية نظام الحكومات الإلكترونية في تسهيل الخدمات لدى الأفراد بالجزائر؟

وتدعيماً للإشكالية الموضوعية طرحنا مجموعة من الأسئلة التي توضح الموضوع أكثر:

. ماذا يقصد بالحكومات الإلكترونية وما هي أهم الدول التي تبنت هذا النظام؟

. ما محل الجزائر من تجربة تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وما هي الآليات التي طبقتها في هذا النظام؟

. ما مدى تطور الجزائر في مجال الحكومة الإلكترونية؟

واستناداً إلى ما طرح تقوم فرضيات دراستنا على أن:

. نجاح تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بالجزائر مرهون بمدى تطبيق المؤشرات الدولية.

. مستوى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بالجزائر في ارتفاع مستمر.

من حيث الأهمية يعد هذا الموضوع هاما نظرا للدور الذي حققته تكنولوجيا المعلومات في الكثير من المجالات وبالتالي يستوجب النظر في فعالياته على مستوى الجانب الحكومي الذي يحقق رضا المستفيدين، أما الهدف من البحث فيهدف بشكل عام إلى إرساء مفهوم الحكومة الإلكترونية، وتوضيح تجارب بعض الدول التي طبقت هذا النموذج بما فيها الجزائر واستعراض حالتها وفق تقارير مسح الأمم المتحدة الصادر بسنة 2022.

وللإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة سيتم الاعتماد في ورقتنا البحثية على المنهج الوصفي التحليلي بالنظر في مختلف المصادر من مقالات وكتب واستناداً على بعض الإحصائيات والتقارير المفيدة التي تساعد الإجابة على الموضوع.

2. الحكومة الإلكترونية

يعتبر نظام الحكومات الإلكترونية من الآليات المعاصرة والحديثة التي سعت إليها الدول المتقدمة في تسهيل التعاملات بينها وبين الجهات المستفيدة من خدمات هذه الأخيرة من أفراد ومؤسسات غير حكومية، وذلك من خلال فرض هذا النظام على الواقع ومحاولة القضاء على كافة أنواع العراقيل التي تسبب عدم الرضا وتأخذ الوقت الكثير.

1.2. مفهوم الحكومة الإلكترونية

من خلال ما أورده (المناصير، 2016، صفحة 32) فالحكومة الإلكترونية تعني استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية إلى المواطنين ومنظمات الأعمال التي هي بحاجة لها بغض النظر عن مكان تواجدهم وأوقات احتياجهم لها، وكذلك تعزيز فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي بحيث تقوم هذه الحكومة بمساعدة الأفراد والمنشآت في الحصول على الخدمات والاحتياجات عبر خط مباشر بهدف تحقيق مستوى أعلى من الإنتاجية والأداء الأحسن.

وحسب تعريف مجموعة البنك الدولي WORLD BANK GROUP تشير الحكومة الإلكترونية إلى استخدام الوكالات الحكومية لتقنيات المعلومات مثل شبكات الإنترنت والحوسبة المتنقلة التي لديها القدرة على تغيير العلاقات مع المواطنين والشركات والهيئات الحكومية الأخرى، بحيث تحقق هذه التقنيات مجموعة من الغايات المختلفة من بينها: تقديم أفضل خدمات للمواطنين، وجود إدارة حكومية أكثر كفاءة، تقليل الفساد، زيادة الشفافية، نمو الإيرادات، خفض التكاليف.. الخ. (WBG, 2015)

2.2. معايير قياس الحكومة الإلكترونية

تقسم المعايير الخاصة بالحكومة الإلكترونية حسب (Griffin & Halpin, 2007, p. 75) إلى أربعة مجموعات رئيسية وهي: المجموعة الأولى- مقياس الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو العرض: ينصب التركيز فيها على توفير تطبيقات الحكومة ويتم فيها قياس النجاح للبلدان من خلال حساب كمية التطبيقات المرئية. المجموعة الثانية - تقييم جانب الطلب في الحكومة الإلكترونية: وهي تتخذ نهجا معاكسا، في هذا المعيار يرى إلى نجاح الحكومة الإلكترونية من حيث المستويات الفعلية كمستوى رضا العملاء عن الخدمات عبر الإنترنت. المجموعة الثالثة - تقييم الدول: في هذا المعيار يتم التركيز على مجتمع المعلومات، أي يكون التقييم ليس فقط على الجهد المبذول من الحكومة وإنما على السياسات ذات النطاق الواسع مثل تهيئة الظروف المواتية لمجتمع المعلومات أو اقتصاد المعرفة. المجموعة الرابعة - البحث والاقتراح: يتم في هذا المعيار البحث عن معايير ومؤشرات قياس الحكومة الإلكترونية ووضع المقترحات اللازمة لها. كما أن هناك مؤشرات أخرى حسب ما ذكرها Griffin و Halpin يمكن استخلاصها في الجدول التالي:

الجدول 1. يمثل مؤشرات قياس الحكومة الإلكترونية

المؤشر	تفسيره	أمثلة توضيحية
مؤشرات الإدخال Input indicators	يمثل هذا المؤشر قياس الموارد التي تستثمرها البلدان في الحكومة الإلكترونية	. مقدار الموارد المالية المخصصة للحكومة الإلكترونية. . الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات من خلال نسب مئوية تقتطع من الناتج المحلي الإجمالي. . مقدار الموارد المخصصة للبحث والتطوير، مقدار الموارد المخصصة للبنية التحتية للإنترنت.
مؤشرات الإخراج Output indicators	لا تقيس الموارد المالية ولكنها تقيس حجم تطبيقات الحكومة الإلكترونية المحققة	. عدد الخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطنين، عدد الخدمات عبر الإنترنت للشركات. . نسبة الدوائر الحكومية التي لديها موقع إلكتروني. . نسبة المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمات إلكترونية.
مؤشرات الإستخدام Usage/Intensity indicators	لا تقيس كمية التطبيقات وإنما الإستخدام الفعلي لها من قبل المواطنين والمؤسسات	. عدد الأفراد والشركات الذين استفادوا من الخدمات الإلكترونية المقدمة. . نسبة المواطنين الذين زارو المواقع الحكومية للبحث عن المعلومات. . عدد الشركات التي سددت المدفوعات عبر الإنترنت. . نسبة حركة الإنترنت المتعلقة بتقديم الخدمات.
مؤشرات التأثير Impact/Effect indicators	يقيس تأثير الحكومة الإلكترونية على الدولة والمجتمع من عدة جوانب	. تقليل أوقات الإنتظار، تقليل وقت معالجة الحالات في الجهة الحكومية. . مستويات رضا المواطنين والأعمال المتعلقة بالحكومة. . استخدام الإستهيبان على سبيل المثال: هل تشعر بالمزيد من الإيجابية اتجاه حكومتك.
المؤشرات البيئية Environmental/Readiness indicators	تقييم درجة استعداد الدولة لمجتمع المعلومات وعواقبه	. معدلات انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال (كمبيوتر، إنترنت، هاتف محمول) . الخوف من انتهاكات الخصوصية. معدلات التسوق عبر الإنترنت. . جودة التشريعات المتعلقة بمجتمع المعلومات. رسوم (الهواتف/ الشرائح/ الإنترنت).

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على Griffin & Halpin, Developments in e-Government A Critical Analysis 2007p78-

وحسب مؤشر الاقتصاد والمجتمع الرقمي DESI الذي يقيس تقدم دول الإتحاد الأوروبي في الاقتصاد الرقمي والرقمنة فقد حدد خمسة معايير أو مؤشرات رئيسية يمكن من خلالها معرفة وتحديد التقدم الدولي من حيث التطور الرقمي وهذه المعايير هي: (Bejinaru & Cel Mare, 2019)

- . الاتصال Connectivity: يتشكل دوره حول نطاق شبكات الإنترنت (النطاق العريض، المحمول) ومدى سرعتها.
 - . رأس مال البشري Human capital: ويتشكل دوره حول مهارات استخدام الإنترنت.
 - . استخدام الإنترنت Use of internet: ويتعلق الأمر بكيفية استخدام المحتوى، والتعاملات عبر الإنترنت.
 - . تكامل التكنولوجيا الرقمية Integration digital technology: تتعلق برقمنة الأعمال مثل التجارة الإلكترونية.
 - . الخدمات الرقمية العامة Digital public services: وتتعلق بالخدمات الموجهة لفئة المجتمع كنظام الحكومة الإلكترونية.
- و يمكن توضيحها في الجدول التالي .

الجدول 2. يمثل المؤشرات الرئيسية للاقتصاد الرقمي حسب مؤشر الاقتصاد والمجتمع الرقمي DESI

Indicator	Indicator
1. Connectivity	Broadband, mobile broadband, broadband speed, and prices
2. Human capital	Basic skills and use of the Internet, advanced skills and development
3. Use of internet	Use of content, communication and online transactions by citizens
4. Integration digital technology	Business digitalization & e-commerce
5. Digital public services	e-Govern

المصدر: Ruxandra Bejinaru & Stefan Cel Mare Impact of Digitalization on Education in the Knowledge Economy 2019, P372

تمثل هذه المؤشرات الموضحة في الجدول رقم (4) أهم المعايير التي يتبناها الإتحاد الأوروبي وقياس مدى تطوره في مجال الاقتصاد الرقمي أو الخدمات الإلكترونية، حيث نلاحظ في الجدول كل مؤشر وما يقابله من مجال وبالتالي يستوجب على الدول التي تسعى إلى تطبيق هذه النماذج بما فيها الدول الإفريقية أو دول العالم الثالث وخاصة الجزائر أن تأخذها بعين الاعتبار حتى تستطيع تحقيق التنافسية والتوازي مع هذه الدول الرائدة في هذا المجال.

3.2. مزايا تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية

يقوم نظام الحكومة الإلكترونية على استخدام الأساليب التقنية الحديثة من خلال تقديم الخدمات من الدولة إلى المستفيدين من المواطنين والموظفين وكل جهة هي بحاجة لهذه الخدمات عن طريق المواقع الإلكترونية، كما يترتب عن هذه الأخيرة مجموعة من الفوائد من أهمها ما ذكره (الصافي، 2022، صفحة 527)

. سرعة الإنجاز: فالعمل من خلال المعاملات الإلكترونية لا يستغرق وقت طويل على عكس الانتقال إلى مقر الإدارة الأمر الذي يأخذ وقت كالانتقال من إدارة إلى أخرى والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور. فالحكومة الإلكترونية توفر خدمة للمستفيدين بسرعة من خلال الدخول على الخط On-line.

. زيادة الإتقان: العمل الإلكتروني يكون عادة أكثر دقة وإتقان من العمل اليدوي، فهو يخضع إلى رقابة أسهل وأدق مقارنة بالإدارة التقليدية.

تخفيض التكاليف: يتكبد تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في بداية تطبيقاته جملة من التكاليف من حيث شراء المعدات والأجهزة وإعداد البرامج وتدريب العمال على استخدامها، لكن سرعان ما تنخفض هذه التكاليف بعد ذلك من حيث تقليل عدد الموظفين والاستغناء عن إنشاء مقرات لتقديم الخدمات مع اختصار الإجراءات والاستغناء عن الأوراق نهائياً.

3. تجارب دولية حول الحكومة الإلكترونية

تعتبر التجارب نقطة هامة في معرفة الآليات الجديدة وكيفية استخدامها على نطاق سليم، وعلى هذا الضوء سنتطرق إلى أهم التجارب الدولية في مجال تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية والذي تبنته بعض الدول الآسيوية والأوروبية والإفريقية، ومعرفة أهم العمليات التي يتم استخدامها في ظل تبني هذا النظام.

3.1. تجربة كوريا الجنوبية

خلال سنة 1998 أعلن رئيس بلدية سيول بكوريا الجنوبية حرباً شاملة لمواجهة الفساد الإداري من خلال وضع إجراءات وقائية، ما جعل الأمر يأخذ شفافية كبيرة في الإدارة ومن بين هذه الإجراءات كانت تعزيز الشراكة بين القطاع الحكومي والخاص وأدى هذا التوجه إلى استحداث ما يسمى بالإدارة الإلكترونية التي يشير إلى تعزيز إجراءات مباشرة ومفتوحة على الحاسوب موجهة للطلبات المدنية من خلال موقع يوضح الإجراءات المتخذة ضد الفساد الإداري، وخلال سنة 2000 بلغ عدد المستخدمين لهذا الموقع حوالي مليونين، وزيادة لعملية التشجيع على استخدام هذا الموقع تم تسهيل عملية الاتصال عن طريق استخدام الهواتف الخلوية، كان النجاح الذي حققته التجربة الكورية عائداً بشكل كبير إلى عنصرين مهمين هما الإدارة القوية والحكيمة لرئيس بلدية سيول، والشيء الأساسي الثاني مشاركة المواطنين المكثفة في مجابهة الفساد. (عبان، 2016، صفحة 86)

3.2. التجربة اليابانية

اعتمدت اليابان نهج الخدمات الإلكترونية منذ سنة 1999 حيث تم فيه الإعلان عن مشروع الحكومة الإلكترونية الذي تضمن وضع خطة إستراتيجية وطنية لتقنية المعلومات، تضمنت هذه الإستراتيجية عدة مبادئ توجيهية منها:
التعاون الثنائي مع دول آسيا.
الترويج للحكومة الإلكترونية المحلية.
التركيز على تقييم الأداء الحكومي وسماع رأي المواطنين.

وخلال سنة 2004 ومع منتصف شهر جوان توسعت المعاملات الحكومية في مجال الإدارة الإلكترونية ليشمل مجال الضرائب والمالية ليتم الدفع الضرائب والرسوم عن طريق الإنترنت. نتج عن هذا التحول الجوهري ارتفاع نسبة مستخدمي الإنترنت بالمنزل إلى 85% ممن يمتلكون حسابات وأما بالنسبة للمؤسسات التنظيمية ارتفعت نسبة الاستخدام إلى ما يقدر بـ 92 حساب لكل عامل. (مخلوف، 2022، صفحة 42)

3.3. تجربة المملكة المتحدة

خلال سنة 2000 قدمت المملكة المتحدة إطاراً توضيحياً لما يجب أن تكون عليه الحكومة الإلكترونية وذلك بتبني استراتيجيات متعلقة بهذه الحكومة بحيث تهدف إلى ضرورة التحول إلى هذا النظام بصفة كاملة خلال سنة 2005. وتم خلالها إنشاء مندوبيات على مستوى مكاتب الإدارات الحكومية من أجل وضع الوثائق المتعلقة بهذا النمط الجديد (الحكومة الإلكترونية). أما بخصوص الاسم التجاري للموقع ظهر ببريطانيا سنة 2000 من خلاله يتم تقديم الخدمات وخلال سنة 2001 وبخصوص الطبقة الوسطى تم إطلاق موقع خاص بهم لربط الجمهور بصفة مباشرة وتقديم الخدمات للمستفيدين بصفة يومية.

امتدت هذه التجربة على مجموعة من القطاعات بما فيها المدارس والمكتبات وتم من خلالها تعزيز مشاركة المواطنين والاستفادة من الوثائق الإلكترونية. (عبدالحفيظ، 2019، صفحة 195)

3.4. التجربة الإماراتية

شهدت الإمارات أول انطلاق لموقع الحكومة الإلكترونية خلال شهر ماي من سنة 2011، حيث كان الهدف الذي تسعى إليه هو توفير المعلومات والخدمات الحكومية لكل الأفراد، وكذلك المتعاملين الاقتصاديين.

ويمكن توضيح أهم الخدمات التي تمنحها هذه الحكومة في النقاط التالية: (محاجبية وحمدي، 2013)
الخدمات الإلكترونية، الحصول على التصاريح والترخيصات، الدفع الإلكتروني، السفر والمواصلات، الاستثمار وتأسيس الأعمال، استطلاعات الرأي، خدمات عبر الهاتف المحمول، تقديم الشكاوي والمقترحات، الإطلاع على التقارير والإحصائيات.

3.5. التجربة المصرية

وضعت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصرية خطة تهدف إلى توفير جميع الخدمات الحكومية عبر الإنترنت خلال فترة 5 سنوات من 2000 إلى 2005 ركزت فيها على محورين: الأول يتعلق بتخصيص أجهزة الحواسيب لأكثر عدد من الأفراد (المواطنين) وبأسعار مناسبة مع تسهيل التعاملات مع الإنترنت، أما المحور الثاني فكان خاص بإعداد الجماهير للتواكب مع المستحدثات التكنولوجية الجديدة مع الاستفادة من الخدمات الإلكترونية الحكومية. وقد بني الإطار الذي تبنته دولة مصر في هذا المجال على أربعة عناصر رئيسية: (وائل، 2019، صفحة 201)

. البنية التنظيمية والتشريعية: ويأتي في مقدمتها مساهمة الحكومة الإلكترونية التي أعلن عنها في إطار عمل اللجنة القومية للتنمية التكنولوجية وكذا مركز المعلومات ودعم القرار بمجلس الوزراء.

. البنية الأساسية: ويأتي في مقدمتها مراكز المعلومات عبر كافة الهيئات والوزارات والمحافظات، وقد أنشئ في هذا البند 1500 مركز معلومات حكومية، 100 مركز في الوزارات والهيئات، 1400 مركز في المحافظات والمحليات.

. البنية المعلوماتية: يتركز عملها على قواعد البيانات القومية كالرقم القومي للمواطنين والرقم القومي للمؤسسات أو المنشآت الاقتصادية إضافة إلى قواعد البيانات الإجتماعية، قواعد بيانات الموارد البشرية، وكذلك توفير المعلومات في إطار مبني على الشفافية والعلانية عن طريق النشرات الاقتصادية.

. التنمية البشرية: يهدف هذا البند إلى تفعيل البرامج التدريبية على مستوى الإدارة العليا من حيث مركز تجهيز القادة للجهاز الحكومي، وثانيا إدارة الوسطى من خلال إعداد برامج التدريب.

4. توجه الجزائر نحو نظام الحكومة الإلكترونية

تعد الجزائر من الدول النامية التي سعت لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية حتى تتمكن من الاستفادة من الإيجابيات المترتبة عن هذا المشروع سواء كانت آثاره على الحكومة بشكل عام أو المتعاملين والمستفيدين بشكل خاص، فكانت بوادر الاتجاه نحو هذا النظام انطلاقاً من وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر حين أطلقت ملف ما يسمى ب"مشروع برنامج الجزائري الإلكتروني 2008-2013". (صغير، 2016)

1.4. بداية فكرة نظام الحكومة الإلكترونية بالجزائر وتأسيسه

تمثلت فكرة الجزائر في تطبيق هذا النظام الذي سمي "مشروع الجزائر الإلكتروني" بالتشاور مع عدة مؤسسات جامعية وجمعيات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين في القطاع العمومي والخاص، وذلك بمشاركة أكثر من 300 شخص في

مناقشة هذا المشروع وطرح الأفكار. تم الاعتماد في هذا المشروع كذلك من أجل إمكانية تطبيقه على مؤشرات من بينها: مؤشر النفاذ الرقمي، مؤشر الجدوى، مؤشر التحضير الإلكتروني، مؤشر نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

كما أن هدف الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية اشتمل على 13 محور والذي يحدد خطة بناءه وهي:

. تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية والشركات.

. تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية التي تمكن المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

. دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.

. تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع.

. تطوير الكفاءات البشرية.

. تدعيم البحث والتطوير والابتكار.

. ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

. الإعلام والاتصال.

. تثمين التعاون الدولي.

. آليات التقييم والمتابعة.

. الإجراءات التنظيمية

. الموارد المالية. (شاهد، عرابة، ودفور، 2016، صفحة 130)

2.4. تطبيقات نظام الحكومة الإلكترونية بالجزائر

من ضمن الاتجاهات التي باشرت فيها الدولة الجزائرية في هذا الشأن تقريب الإدارة من المواطن وتخفيف الإجراءات الإدارية، وعلى هذا الضوء اتخذت السلطات العمومية بالجزائر جملة من الآليات والتدابير التي تهدف إلى تسهيل الأمور للمواطن ورفع الشوائب البيروقراطية. (فرطاس، 2016، صفحة 318)

وفي هذا الشأن فإن تطبيقات الجزائر في هذا المجال شهدت جملة من الخدمات الإلكترونية المتعددة التي سهلت مختلف العمليات الإدارية للمواطنين نذكر منها على سبيل المثال.

1.2.4. البطاقات الإلكترونية

. البطاقة الذهبية: حيث كانت الانطلاقة الأولى لتطبيقها بالجزائر خلال سنة 2016 وهي بطاقة تم إصدارها من طرف بريد الجزائر وهي مطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد- ماستر كارد- فيزا) ويمكن لحامل هذه البطاقة القيام بمجموعة من الخدمات من خلالها بما فيها سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية، عمليات دفع الأموال. تعبئة رصيد مكالمات الهاتف وغيرها من العمليات المختلفة. (بوزيان رحمان، 2018، صفحة 106)

. بطاقة الشفاء: وهي عبارة عن بطاقة تحتوي على معلومات إدارية وطبية مخزنة على صفيحة إلكترونية للمستفيد أو المؤمن اجتماعيا وتحتوي على كل البيانات المتعلقة بالشخص الحامل لها كاسمه ولقبه ورقم التأمين الخاص به كما أنها تتميز بمجموعة من الخصائص كونها:

. قابلة للعمل البيئي عن طريق نظام تسيير الملفات.

. تمتاز بالمرونة وقوة تأمين وحفظ البيانات.

. بطاقة ديناميكية يمكن أن تتطور وفق المعلومات الجديدة.

كما تهدف بطاقة الشفاء لتحقيق بعض الاستعمالات كإنتاج وإرسال الفواتير الإلكترونية من طرف مهني الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، إضافة إلى الحق في أداءات الضمان الاجتماعي كما أنها تسهل عملية الإعداد الأوتوماتيكي للفواتير وغيرها من الفوائد ذات الصلة بالاستخدام. (إيريري وبيشاري، 2022، الصفحات 205-206)

2.2.4. استخراج الوثائق الإدارية عبر المواقع:

تعد عملية استخراج الوثائق الإدارية عبر المواقع الإلكترونية من الأمور الحديثة التي تبنتها الجزائر وهذا تسهلا للمواطنين من أجل الحصول عليها وتفايدا لمجموعة من العراقيل التي تنجم عن هذه العملية. من بين الوثائق المستخرجة عبر المواقع بالجزائر لدينا.

. وثائق الحالة المدنية: جاء هذا القرار بداية من ديسمبر 2020 تحت إشراف وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد كمال بلجود وذلك تنفيذاً لإستراتيجية عصنة القطاع العام بغرض تخفيف الإجراءات الإدارية بحيث تمكن هذه الخدمة المواطنين من سحب وثائق الحالة المدنية بما فيها شهادة (الميلاد، الوفاة، الزواج) عبر الدخول إلى الموقع الخاص بوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية www.interieur.gov.dz.

تتم هذه العملية وفق مرحلتين الأولى إدخال المعلومات اللازمة والخاصة بطلب الخدمة أما الثانية فهي تحديد الوثيقة المطلوب استخراجها، كما تحتوي الوثائق على توقيع إلكتروني وغير قابلة للتزوير. (وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، 2021)

. وثيقة السوابق العدلية: في إطار عصنة قطاع العدالة أو الخدمات القضائية وتسهيل عمليات الحصول على الوثائق القضائية أعلنت وزارة العدل عن إطلاق آلية جديدة للمواطنين تتمثل في طلب استخراج وثيقة السوابق العدلية سواء للمدانيين أو غير المدانيين وذلك بداية من تاريخ 15 فيفري 2021 عبر الموقع الخاص بوزارة العدل (وزارة العدل ، 2021) يمكن الولوج إليه عبر الرابط التالي [/https://e-casier.mjustice.dz](https://e-casier.mjustice.dz)

3.2.4. البوابة الإلكترونية لإنشاء المؤسسات عن بعد:

تم إطلاق هذه الخدمة بداية من 1 مارس 2021 تحت إشراف وزير التجارة كمال رزيق وبحضور مجموعة من المديرات بما فيهم: المدير العام للضرائب، ممثل عن المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، المدير العام للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، ممثلين عن الغرفة الوطنية للموثقين، المدير العام للديوان الوطني للإحصائيات. حيث اندرجت هذه الخدمة في إطار رقمنة وتسهيل إجراءات التسجيل في السجل التجاري وتشجيعاً لعملية الدفع الإلكتروني والتسجيل والإيداع عبر الإنترنت بخصوص إنشاء الشركات التجارية. (وكالة الأنباء الجزائرية، 2021)

3.4. موقع الجزائر إفريقيا ودوليا حسب مؤشرات تطور الحكومة الإلكترونية خلال الفترة 2020-2022

يمثل مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة EGDl حالة تطور الحكومة الإلكترونية في الدول التي لها عضوية في الأمم المتحدة إضافة إلى تقييم أنماط تطوير الخدمات عبر الإنترنت في أي بلد، ويعد المؤشر الذي تبنى عليه هذه المعايير مقياساً يتركب من ثلاثة أبعاد يمكن معرفة بها تطور هذا النظام وهي: توفير الخدمات عبر الإنترنت، الاتصال عن بعد، القدرات البشرية. يهدف هذا المؤشر إلى إعطاء تصنيف لأداء الحكومات الوطنية بالنسبة لبعضها، وكان أول إصدار للمؤشر عام 2011 بحيث تتراوح قيمته ما بين الصفر والواحد (0-1). (خشبة، الجوهري، و الدسوقي، 2022، صفحة 101)

1.3.4. موقع الجزائر إفريقيا

في هذا الجانب سنتطرق إلى توضيح تطور المؤشرات الخاصة بالحكومة الإلكترونية في الدول الإفريقية خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2022 وهذا حسب مسح الأمم المتحدة، حيث وزعت هذه المؤشرات على ثلاثة معايير رئيسية وهي مؤشر الخدمة عبر الإنترنت، مؤشر الرأس المال البشري، مؤشر البنية التحتية للاتصالات. ويمكن توضيح هذه المعايير في الجدول التالي:

الجدول 3. يمثل تطور مؤشرات الحكومة الإلكترونية في إفريقيا خلال الفترة 2020-2022

المؤشرات الدول	مؤشر الخدمة عبر الإنترنت	مؤشر رأس مال البشري	مؤشر البنية التحتية للإنترنت	مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية عام 2020	مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية عام 2022
جنوب إفريقيا	0.7484	0.7733	0.6850	0.6891	0.7357
موريشيوس	0.6282	0.7733	0.7588	0.7196	0.7201
سيشيل	0.4424	0.7758	0.8198	0.6920	0.6793
تونس	0.6031	0.6911	0.6646	0.6526	0.6530
المغرب	0.4721	0.6350	0.6676	0.5729	0.5915
مصر	0.5730	0.6375	0.5579	0.5527	0.5895
غانا	0.5361	0.6176	0.5934	0.5960	0.5824
كابو فيردي	0.4965	0.6507	0.5507	0.5604	0.5660
الجزائر	0.3743	0.6956	0.6133	0.5173	0.5611
كينيا	0.6821	0.5641	0.4305	0.5326	0.5589
الجابون	0.3578	0.6706	0.6279	0.5401	0.5521
بوتسوانا	0.2740	0.6932	0.6814	0.5383	0.5495
روندا	0.7935	0.5322	0.3209	0.4789	0.5489
ساحل العاج	0.5467	0.5748	0.5186	0.4457	0.5467

المصدر: مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2022

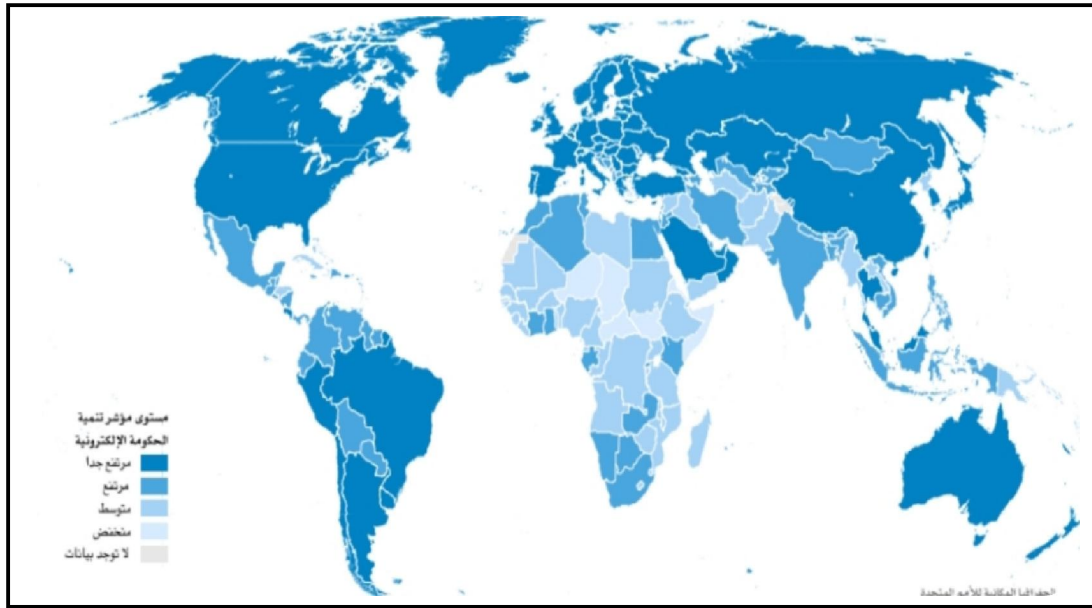
يوضح الجدول رقم (2) نتائج مسح الأمم المتحدة ل 14 بلد إفريقي حول تطور قيم مؤشر الحكومة الإلكترونية لسنة 2022 والمرتبة ترتيبا تنازليا من خلال الجدول نلاحظ وجود أربع دول إفريقية فقط من أصل 100 دولة وهي (موريشيوس، تونس، سيشيل، جنوب إفريقيا) هي الأفضل على المستوى الإفريقي بقيم أعلى من المتوسط العالمي . بالنسبة للجزائر تحتل المرتبة التاسعة إفريقيا من حيث تطور مؤشر الحكومة الإلكترونية بمؤشر قدر ب 0.5611 وهو في ارتفاع مقارنة بسنة 2020 التي بلغ فيها قيمة 0.5173.

1.3.4. موقع الجزائر دوليا

حسب مسح الأمم المتحدة خلال سنة 2022 في تحديد المستويات المتعلقة بالتطور في مؤشر الحكومة الإلكترونية أوضح انتقال الدول من المستويات الأدنى إلى الأعلى، حيث أن 60 دولة لديها قيم مرتفعة جدا تتراوح بين 0.75 و 1.00 بقيمة زيادة قدرت ب 5.3% مقارنة ب 57 دولة خلال عام 2020، أما الصنف الثاني والمتعلق بالدول التي مؤشرها يعبر عن القيم العالية أو المرتفعة فقد شهد ما عدده 73 دولة لها قيم تتراوح بين 0.50 و 0.75، أما الصنف الثالث والخاص بالقيم المتوسطة فقد أشار إلى وجود 53 دولة تتراوح قيمة المؤشر فيها بين 0.25 و 0.50. (دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، 2022، صفحة 3)

والشكل التالي يوضح التوزيع الجغرافي للدول وفق مؤشرات الحكومة الإلكترونية:

الشكل 1. يمثل توزيع الدول جغرافيا وفق مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية حسب مسح الأمم المتحدة لسنة 2022



المصدر: تقرير صادر عن الأمم المتحدة، دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية حول مسح الحكومة الإلكترونية 2022 ص3

ينظر إلى [https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2023-02/UN%20E-](https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2023-02/UN%20E-Government%20Survey%202022%20E%2080%93%20Arabic%20Web%20Version.pdf)

[Government%20Survey%202022%20E%2080%93%20Arabic%20Web%20Version.pdf](https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2023-02/UN%20E-Government%20Survey%202022%20E%2080%93%20Arabic%20Web%20Version.pdf)

من خلال الشكل رقم (1) نلاحظ أن الجزائر تقع في المنطقة ذات المؤشرات المرتفعة ما يعني وقوعها في دائرة الدول التي تتراوح قيم مؤشراتهما ما بين 0.50 و0.75 خلال عام 2022 وهذا شيء إيجابي مقارنة بما كانت عليه قبل عشر سنوات وهذا ما يؤكد أيضا خروجها من منطقة المتوسط.

وفي الجدول التالي سنوضح أكثر تطور مؤشرات الجزائر دوليا خلال العشر السنوات الأخيرة في مجال الحكومات الإلكترونية

الجدول 4. يمثل تطور مؤشرات الحكومة الإلكترونية للجزائر خلال الفترة 2008-2022

السنوات	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022
المؤشر	0.3515	0.3181	0.3607	0.3106	0.2999	0.4227	0.5173	0.5611
الترتيب	121	131	132	136	150	130	120	112

المصدر: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2003>

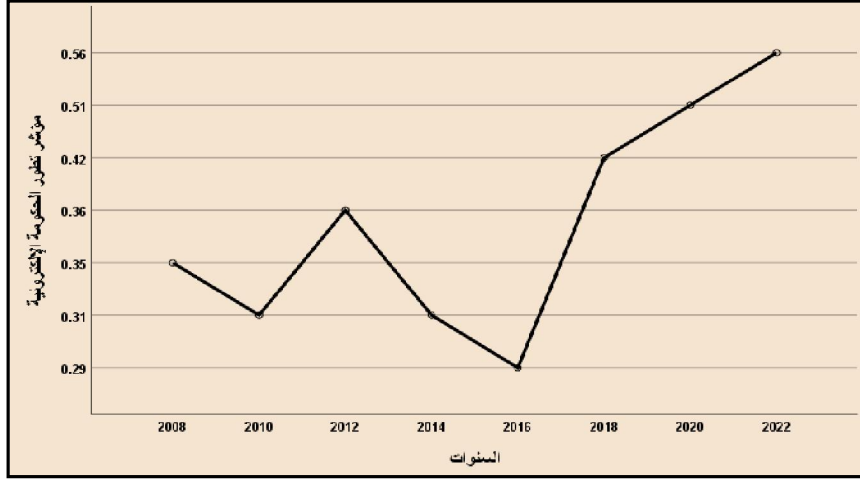
من خلال الجدول رقم(4) نلاحظ أن مؤشر تطور الحكومة الجزائرية في حالة تذبذب منذ سنة 2008 إلى غاية 2022 من خلال الجدول أيضا نلاحظ أن المؤشر من سنة 2012 التي تعد (بداية تأسيس الحكومة الإلكترونية بصفة رسمية بالجزائر) إلى غاية سنة 2016 يأخذ معنى تنازلي قد يرجع السبب لحدثة النظام بالجزائر وبداياته وعدم التوجه بشكل ميداني إلى رقمنة القطاعات الحكومية.

ومن سنة 2016 إلى غاية 2022 نلاحظ أن المؤشر في ارتفاع مقارنة بما كان عليه من قبل قد يرجع السبب إلى تطبيق

فاعلية النظام بشكل سليم ومدى نجاعته ميدانيا.

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل 2. يمثل تطور مؤشرات الحكومة الإلكترونية للجزائر خلال الفترة 2008-2022



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 4 ومخرجات برنامج ل Spss 25

بالرغم من تطور الجزائر خلال العشرة سنوات الأخيرة في المجال الرقمي لكن تبقى هناك مجموعة من الأسباب والنقائص التي قد تعرقل هذا التطور في المجال الإلكتروني للخدمات الحكومية ومن بينها ما ذكرته الباحثة (صادقي، 2020) في بعض توصياتها:

- . المشاكل التقنية الناجمة عن تطبيق هذا النظام وضرورة حلها مع إشكالية التمويل الضخم الذي ينتج عن هذه العملية.
- . تأطير الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتناسب مع عمليات الرقمنة، مع استخدام هذا النظام على كافة القطر الوطني.
- . ضرورة الاستثمار في العنصر البشري الذي يعتبر رأس مال فكري للمؤسسة.
- . إدخال التكنولوجيات الجديدة مع عصريّة قطاع شبكات الاتصال الوطنية.
- من جهة ثانية نشير إلى بعض التحديات التي تحول بين نظام الحكومة الإلكترونية وآلية تطبيقه في الجزائر من أجل منافسة الدول الرائدة والسباق في هذا المجال، ومن خلال النظر في بعض الدراسات التي تناولت الموضوع على مستوى الجزائر أشارت الباحثة (بجياوي، 2016) إلى بعض التحديات التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار من بينها:
- . تحدي الثقافة المعلوماتية: وتشير إلى كيفية التعامل مع المعلومات والوصول إليها وتقييمها واستخدامها بالكفاءة المطلوبة.
- . تحدي إدارة المعرفة: تحتاج الحكومة الإلكترونية التي تبحث عن تحقيق أداء متميز في إطار إدارة المعرفة إلى التغيير في قيمتها والاستثمار في مواردها البشرية التي تعتبر أصول فكرية لها، وحتى تحقق ذلك يجب على هذه الموارد اكتساب مهارات جديدة والتي تمكنهم من إيجاد وإدارة واستخدام المعلومات والمعرفة.
- . تحدي التكنولوجيا الرقمية: يعتبر التحدي الذي يشكل حاجسا في تطبيق الحكومة الإلكترونية ما أسماه المختصون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتقادم التكنولوجي، بحيث يأخذ الإنتاج التكنولوجي للمعلومات وتيرة أعلى من وتيرة الاستهلاك، بالإضافة إلى التكوين المتواصل والمستمر في مجال التكنولوجيا خاصة الحديثة وبخط متوازي فعدم سير هذه العملية يفقد من تطبيق الأنظمة الإلكترونية بشكل جيد.
- . تحدي العولمة: ينبغي على الحكومات الإلكترونية في القرن الحادي والعولمة وتكتلات النظام العالمي أن تأخذ نظرة إستراتيجية تعتمد على فحص ومناقشة وتحليل البيئة المتغيرة المليئة بالمخاطر التي تهدد فرص مؤسسات الدولة والعمل على إمكانية تجنبها.

5. خاتمة

تمثل تكنولوجيا المعلومات إحدى الآليات الحديثة التي يقوم عليها التحول العالمي اليوم من خلال التوجه إلى عالم السرعة والدقة وتحقيق التميز في الأعمال، فإمكانيات الدول في تحقيق التنافسية فيما بينها والزيادة في أدائها يقتصر على هذه الوجهة الحديثة بدرجة كبيرة.

من خلال النظر إلى التكنولوجيات الرقمية ودورها في تسهيل العمليات الإدارية بينت النتائج النظرية للبحث أن الرقمنة تلعب دور كبير في تسهيل التعاملات والخدمات للمواطنين، وفي الجانب الميداني شهد نظام الحكومة الإلكترونية الذي تبنته بعض الدول مدى نجاحه في تقريب الأفراد والمؤسسات من الإدارات الحكومية، وبالنسبة للجزائر فكانت من الدول الغير سباقة في هذا المجال لكن حسب المؤشرات الحديثة التي أوضحتها التقارير الدولية من خلال المقارنة من فترة 2008 إلى 2022 وبالاعتماد على مؤشرات مسح الأمم المتحدة التي تحدد معدلات الدول في تطبيق الحكومات الإلكترونية فقد شهدت الجزائر ارتفاع مقبول في هذا المجال وقد يرتقب أن يتطور هذا الارتفاع خلال السنوات القادمة خاصة وأن الجزائر أصبحت تتجه نحو آليات الرقمنة في بعض القطاعات الهامة مثل الجامعات ومؤسسات الضمان الاجتماعي وقطاع التجارة والعدالة إضافة إلى التوجه نحو دراسة استراتيجيات الذكاء الاصطناعي الذي أصبح حديث العالم اليوم. لكن تبقى هناك بعض النقائص التي يجب معالجتها وأخذها بعين الاعتبار حتى يتم التواكب بشكل كبير مع آليات الرقمنة، والتوجه التكنولوجي والآلي وقد لخصناها في بعض التوصيات والمقترحات من بينها:

- تعزيز الثقافة الرقمية لدى الأفراد وتحسيسهم من خلال وضع الإعلانات والمنشورات التي تمس هذا الجانب.
- وضع منصات فعالة تجمع مختلف خدمات القطاعات ذات التوجه الرقمي.
- إرسال الكفاءات الجزائرية إلى الدول الرائدة في المجال الرقمي بهدف تكوينهم والاستفادة من خبرات هذه الدول.
- وضع صفحات عبر الهواتف النقالة يتم من خلالها نشر فيديوهات تشرح عمليات الاستخدام لمختلف الخدمات الإلكترونية.
- وضع بطاقات رقمية مع أجهزة آلية مخصصة لها بأماكن قريبة من الإدارات المطلوبة يتم خلالها استخراج الوثائق مثل خدمات البطاقة الذهبية.

6. قائمة المصادر والمراجع

- David Griffin و Edward Halpin. (2007). *Developments in e-Government A Critical Analysis*. Netherlands: IOS Press.
- Ruxandra Bejinaru و Stefan Cel Mare. (2019). *Impact of Digitalization on Education in the Knowledge Economy . Management Dynamics in the Knowledge Economy vol 7 no 3*.
- ، من 2023، juin. تاريخ الاسترداد 15 (world bank group 19) May, 2015. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>
- إلهام يحيى. (2016). الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات. *مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد 16*.
- إلياس شاهد، الحاج عرابية، و عبد النعيم دفرور. (2016). تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر. *المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية العدد 3 ديسمبر*.
- جمال بوزيان رحمان. (2018). تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر. *مجلة الاقتصاد الجديد العدد 1 المجلد 9*.
- دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية. (2022). *مسح الحكومة الإلكترونية 2022 مستقبل الحكومة الرقمية*. نيويورك: الأمم المتحدة.
- رملي مخلوف. (2022). فلسفة الإدارة اليابانية الحديثة واستراتيجية مواجهة التهديدات الإلكترونية. *مجلة الاقتصاد والتنمية المجلد 10 العدد 2*.
- سهام إيريري، و كريم بيشاري. (2022). بطاقة الشفاء كآلية لرقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر. *مجلة الأبحاث الاقتصادية المجلد 17 العدد 2*.

- صلاح ربيع عبد الحفيظ وائل. (2019). الحكومة الإلكترونية وتجارب عالمية وإقليمية ومحلية. *الملحة العلمية للخدمة الإجتماعية. كلية الخدمة الإجتماعية- جامعة اسوان- المجلد 2 العدد 2 يناير* .
- عبد القادر عبان. (2016). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة- أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة.
- عبد المومن بن صغير. (2016, 10 05). *المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية، الإقتصادية والسياسية. تاريخ الاسترداد 02 08, 2024*، من <https://democraticac.de/?p=38171>
- علي فلاح المناصير. (2016). تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية الأردنية. *المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد 6 العدد 1 يناير* .
- فتيحة فرطاس. (2016). عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن. *مجلة الإقتصاد الجديد المجلد 7 العدد 2* .
- فوزية صادقي. (2020). واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي. *مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي المجلد 7 العدد 3 ديسمبر* .
- محمد ماجد خشبة، عصام الجوهري، وأحمد الدسوقي. (2022). تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي في مصر. *المجلة المصرية للتنمية والتخطيط المجلد 30 العدد 4 ديسمبر* .
- نصيرة محاجبية، وباشا نادية حمدي. (2013). عرض تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في إرساء الحكومة الإلكترونية الإتحادية. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات العدد الثالث جوان* .
- هشام عبد السيد الصافي. (2022). فكرة الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في مصر. *المجلة الأكاديمية للبحث القانوني المجلد 13 العدد 2* .
- وائل صلاح ربيع عبد الحفيظ. (2019). الحكومة الإلكترونية وتجارب عالمية وإقليمية ومحلية. *المجلة العلمية للخدمة الإجتماعية-كلية الخدمة الإجتماعية- جامعة أسوان- المجلد 2 العدد 2 يناير* .
- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية. (20 يناير، 2021). *وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية. تاريخ الاسترداد 02 03 2024*، من <https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/80-%D9%82%D8%B1%D8%A7%D8%A1%D8%A9-%D9%83%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AE%D8%A8%D8%A7%D8%B1/3522-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF%D8%A9-%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%B1%D8%A7%D9%84%D8%A8-%D9%88%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%B1%D8%A7%D8%AC-%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B3%D8%AE%D8%A9-%D8%A7%D9%84>
- وزارة العدل . (14 02 2021). *وزارة العدل. تاريخ الاسترداد 02 03 2024*، من <https://www.mjustice.dz/ar/%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF-%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%B7%D9%84%D8%A8-%D9%88%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%B1%D8%A7%D8%AC-%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B3%D8%AE%D8%A9-%D8%A7%D9%84>
- وكالة الأنباء الجزائرية. (1 03 2021). *وكالة الأنباء الجزائرية. تاريخ الاسترداد 02 03 2024*، من <https://www.aps.dz/ar/economie/102725-2021-03-01-18-58-19>

للاستشهاد بهذا المقال وفق طريقة (APA) :

بوعبدالله مصطفى، عياد سيدي محمد (2024). فاعلية نظام الحكومة الإلكترونية في تسهيل الخدمات لدى المواطنين دراسة حالة الجزائر وفق مؤشرات مسح الأمم المتحدة لسنة 2022. *مجلة الاقتصاد الجديد*. المجلد 15، العدد 02/2024.