الحكومة الالكترونية من الماهية إلى الو اقع

E-government from essence to reality

نصر الدين علي سعودي*
المخبر المتعدد التخصصات في علوم الإنسان والبيئة والمجتمع، جامعة آكلي محند أو الحاج- البويرة
Nacereddine ali saoudi
Multidisciplinary laboratory in human sciences, environment and society, Univ-Akli mohand oulhadj Bouira,
nacer.saoudi@univ-bouira.dz

ريضا بن مقلة
مخبر التصوف والخطاب الديني جامعة الجز ائر2 جامعة آكلي محند أو الحاج- البويرة
REDHA BENMOKLA
Laboratory of Sufism and Religious Discourse ،univ-alger 2, Univ-Akli mohand oulhadj Bouira,
reda.benmokla @univ-bouira.dz

تاريخ الاستلام: 2022/07/12 تاريخ القبول: 2023/03/05 تاريخ النشر: 2023/04/16

الملخص: حقق التقدم والتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من الفوائد والمزايا وللاستفادة من هذا التطور في مجال العمل اتجهت الدول وحكوماتها نحو الإدارة الالكترونية كأسلوب حديث والتخلي على الأساليب التقليدية في التسيير، بغية تحسين أدائها الحكومي، وإضفاء مزيد من الشفافية والقضاء على العديد من المشاكل الناجمة عن التسيير البيروقراطي كالفساد والمحسوبية، تدني وضعف الخدمات المقدمة للمواطنين، وهذا عن طريق أتمتة جميع النشاطات الإدارية التي كانت تدار في زمن ما بآلية تقليدية، وتعميم استخدام الوسائل الالكترونية في تأدية كافة نشاطاتها الإدارية والتجارية والسياسية (الديمقراطية الالكترونية) والخدماتية وهوما سعي بالحكومة الالكترونية التي تعتبر اداة ربط بين جميع الادارات والمؤسسات من اجل تحسن الخدمات المقدمة للمواطن من جهة وتسهيل التعاملات من جهة اخرى، لكن هدا التوجه يواجهه عدة معيقات مالية واجتماعية وتنظيمية وتقنية وتشريعية حالت دون التطبيق الامثل له، وهوما اجبر الحكومات على تطبيق خطط استراتيجية من أجل التحول الامثل من الادارة الكلاسيكية الى الالكترونية معتمدتا على الكادر البشري وكفاءته ومدى تقبله لهدا التغير التنظيمي وعدم مقاومته، والمساهمة في تغيير الثقافة التنظيمية للمؤسسة، والابتعاد عن الدهنيات القديمة، ومن خلال هذه الورقات البحثية نهدف إلى مناقشة مختلف الجوانب المرتبطة بهذا المفهوم والمفاهيم القريبة منه، والمراحل التي مر بها تطبيقه في المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية - الحكومة الالكترونية - الديمقراطية الالكترونية- التصويت الالكتروني- البرلمان الالكتروني.

Abstract: The great progress and development in the field of information and communication technology has achieved many benefits and advantages. To take advantage of this development in the field of work, countries and their governments have tended towards electronic management, as a modern method and abandoning traditional methods of management, in order to improve their government performance, and add more transparency and eliminate many Among the problems caused by bureaucratic management, such as corruption and nepotism, is the low and weak services

*- المؤلف المرسل

provided to citizens, and this is by automating all administrative activities that were managed at one time by a traditional mechanism, and generalizing the use of electronic means in performing all its administrative, commercial, political and service activities (electronic democracy) and service. The so-called e-government, which is considered a linking tool between all departments and institutions, in order to improve the services provided to the citizen on the one hand and facilitate transactions on the other hand, but this approach faces several financial, social, organizational, technical and legislative obstacles that prevented, its optimal implementation, which is What forced governments to implement strategic plans for the optimum shift from classical to electronic management, relying on staff.

Keywords: E-governance - e-government - e-democracy- electronic voting- electronic parliament

- مقدمة:

تواجه منظمات القرن الواحد والعشرون العديد من التحديات خاصة في ظل التوجه الحديث العالمي نحو الرقمنة والإدارة الالكترونية وتحقيق الميزة تنافسية ما يفرض على مؤسسات العمل الانفتاح على البيئة الخارجية والتكيف مع متطلباتها ومواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة فيها على المستوى الخارجي المحلي والدولي، ولعل أهمها مسايرة التقدم والتطور التكنولوجي والمعرفي واستثمار تقنياته ووسائطه في مجال العمل، حيث أحدث توظيفه في الدول المتقدمة تغيرات جديدة في مفاهيم وأساليب العمل، لذا أصبح لزاما على المجتمعات النامية والمؤسسات التي تنشط فيها على اختلاف أنواعها والقطاعات التي تنتمي إليها مسايرة ذلك والعمل على خلق آليات جديدة للتكيف معه وإدارة المرافق العامة بما يتماشى مع تطلعات المواطنين ومتطلبات هذه المرحلة الجديدة في تاريخ الإدارة الجزائرية.

والمؤسسات الحكومية الجزائرية كغيرها من المؤسسات الأخرى عمدت إلى استحداث أساليب إدارية في التسيير من خلال التحول التدريجي من العمل الذي يعتمد على أنشطة وأدوات تقليدية إلى أنشطة الكترونية تعتمد بالدرجة الأولى على الوسائل التكنولوجية الحديثة وشبكة الانترنت، وأصبح يطلق عليها بالحكومة الالكترونية ،"ففي السداسي الأول من سنة 2020 بلغ عرض نطاق الانترنت في الجزائر 16343 جيغابايت في الثانية أي بزيادة 78 % بالنسبة لسنة2019 "(وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية،2020، ص.7) وهوما يفسر التوجه الحثيث للدولة نحو الإدارة الالكترونية والاهتمام بها وتوفير جميع المتطلبات للنهوض بها.

إن التوجه نحو الحكومة الالكترونية يهدف للتكيف مع الأوضاع الجديدة وإضفاء المزيد من الشفافية والقضاء على البيروقراطية، بالإضافة إلى الاستفادة من المزايا التي يقدمها تطبيق هذا الأسلوب الحديث؛ كالتقليل من تكاليف العمليات الإدارية وزيادة كفاءة عمل الإدارات من خلال

تعاملها مع الفرد والمنظمة، والجودة في تقديم الخدمات، وإتاحة الخدمة للعميل على مدار الساعة والابتعاد على مفهومي المكان والزمان المحددين خاصة في ظل إجراءات التباعد الاجتماعي والعمل عن بعد.

تعتبر الحكومة الالكترونية مصطلحا شاملا لعدة مجالات حيوية متكاملة ومترابطة كالعقود الإدارية والتعليم الالكتروني والصحة والتنمية المحلية والمجال السياسي. إن تطبيق الإدارة الالكترونية في المرفق العام يتطلب توفير الإمكانات المادية والبشرية والتقنية من أجهزة ومعدات، وموارد بشرية ذات كفاءة ومهارة لها القدرة على استخدام تلك الوسائل المتطورة، من اجل الوصول بها إلى فعالية عالية قادرة على إنتاج خدمة ذات جودة، وهوما استوجب على المؤسسات إحداث تغيير تنظيمي على كل وحداتها، من خلال استبدال الأجهزة والآلات التقليدية بأخرى حديثة، وتغيير في تركيبة مواردها البشرية وتدريبها بما يتوافق مع هذا التحول. تأسيسا على هذا سنتطرق في هذه الورقة البحثية إلى:

- ماهية الإدارة الالكترونية.
- التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية.
- واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.

1- تأصيل نظري للحكومة الالكترونية:

1- 1- مفهوم الحكومة الالكترونية:

يعتبر مفهوم الحكومة الالكترونية من أهم المفاهيم الرائجة مؤخرا والذي اكتسح الساحة السياسية والإدارية وحتى الاجتماعية وفي هذا العنصر سنتطرق لعدد من التعريفات التي تناولت هذا المفهوم بالعرض والمناقشة.

تعرف الحكومة الالكترونية على أنها: "إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفر فرص إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني" (القدوة،2010، ص ص.17-18).

ارتكز هدا التعريف على الجانب التكنولوجي للعملية من خلال توفير المعلومات الكترونيا على مواقع الانترنت دون التطرق للكادر البشري، فللمورد البشري الكفء دورا رئيسيا في عملية التحول من الأعمال الكلاسيكية إلى الإدارة الالكترونية.

كما ينظر لها على أنها: "قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان".

أو "أنها نظاما فتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات." (كافي،2009، ص.22).

يتضح من خلال هذا التعريف أنه قد تطرق إلى إحدى خصائص الحكومة الالكترونية وهي إلغاء خاصية المكان والزمان، في حين أن التعريف الأول تناول ثلاثة أبعاد هامة لهذا المفهوم وهي السرية، السرعة، والدقة.

كما تعرف الحكومة الالكترونية على أنها استغلال قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لغرض فعالية وجودة الخدمات العامة وكذا تفعيل العلاقة بين الزبائن والمواطنين والهيئات العامة أي التحول من جميع النشاطات الحكومية التقليدية إلى نشاطات الكترونية فهي تعني "النشاطات الحكومية المتعلقة بالمعاملات الالكترونية بين مختلف المستويات الحكومية، المواطنين ومجتمع المعلومات التي تتضمن متطلبات والإمداد بالمنتجات والخدمات واستقبال الأوامر، حماية ومتابعة المعلومات وإتمام المعاملات المالية (Office of the Deputy Prime Minister, 2003, 6.p).

وتعرف أيضا بأنها "هي استخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة والتجارة الالكترونية بصفة خاصة لإمداد المواطنين والمنظمات بالمداخل الملائمة للمعلومات والخدمات الحكومية وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومنظمات الأعمال والموردين وكل من يعمل في القطاع الحكومي كما أنها طريقة أكثر كفاءة وفاعلية لإدارة المعاملات التجارية مع المواطنين ومنظمات الأعمال وحتى مع المنظمات ذاتها" (زكي،2009، ص ص.18-19).

يعد هذا التعريف الأشمل من بين التعريفات السابقة فقد تناول الأطراف التي تستفيد من الخدمات الحكومية والمعلومات، والأداة المستخدمة (تكنولوجيا)، بالإضافة إلى أنه قد ذكر أهم ميزتين لتطبيق هذا المفهوم وهما الكفاءة والفعالية.

وعليه فنقصد بالحكومة الالكترونية إجرائيا: أتمتة جميع النشاطات الحكومية التي تحول الأنشطة الحكومية وأعمالها من التقليدية إلى الالكترونية عن طريق مجموعة من البرمجيات الحديثة للوصول إلى خدمات ذات جودة.

2-1- مراحل نشأة الحكومة الالكترونية:

لقد مرت الحكومة الالكترونية ومند نشأتها بعدة مراحل أو مدارس نذكر منها (الدباس،2009، ص ص.26 -27):

1-2-1-مدرسة تكنولوجيا المعلومات: ترتكز هذه المدرسة على تفعيل الخدمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتوصيلها بكل كفاءة وفعالية للمواطنين، وفي هدا المجال تستخدم مختلف الوسائل التكنولوجية من هاتف وفاكس ... الخ، كلها في سبيل تسهيل الخدمة المقدم من طرف الحكومة إلى المواطنين.

1-2-2- مدرسة إبداع الإدارة: ترتكز هذه المدرسة على ضرورة إحداث تغييرات في مفهوم الإدارة والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار، وبهذا فمفهوم الإدارة العامة هنا يعتمد على نوعية وفعالية العمليات التي يقوم بها في مؤسساتها من جهة والخدمات التي تقدمها للمواطنين من جهة أخرى.

1-2-3- مدرسة إعادة اختراع الحكومة: إن تصور الحكومة الالكترونية في هذه المدرسة يكتسب تجديدا في المفاهيم حيث تؤمن بأن إعادة اختراع الحكومة يكون من خلال إحداث تغيرات جوهرية في استراتيجيات تعامل الحكومة مع المواطنين خاصة أن هده العلاقة تبنى على مجموعة مبادئ كالعدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

2- فئات الحكومة الالكترونية:

يجب على الحكومة الالكترونية أن تستهدف مجموعة من الفئات والقطاعات من أجل الحكم على نجاحها فكلما كان عدد وحجم الفئات التي تمسها الحكومة الالكترونية أكبر كلما كانت نسبة النجاح أعلى ومن بين هده الفئات التي يجب أن يشملها مشروع الحكومة الالكترونية ما يلي: (سعداوي،2008، ص.11).

2- 1- العقود الإدارية: يعرف العقد بأنه اتفاق بين إدارتين حول إحداث أثر قانوني بين شخصين أو عدة أشخاص، ويكون هدا الاتفاق حضوريا، وهوما يعني الحكومة الالكترونية هنا فهي عقود بالشكل الالكتروني أوعن بعد وهوما يزيد من صعوبة التعاقد، ومن جهة أخرى فالسرعة في انجاز العقد مفيدة جدا.

2-2- الممارسات السياسية: يكتسي هذا العنصر أهمية بالغة، نظرا لان العمليات السياسية إلي تعود الجمهور على إجرائها بالطرق التقليدية ستكون بطرق الكترونية سهلة وسرية، إضافة إلى المشاركة السياسية الفعالة مثل إجراء الانتخابات والاطلاع على الاجتماعات الرسمية والدورات البرلمانية وغيرها.

2-3- التعليم الالكتروني: من خلال مشروع الحكومة الالكترونية لابد من توفر التعليم بالشكل الالكتروني المطور، حيث غالبية التعليم التقليدي يستبدل بالالكتروني لتوفير عدة مزايا أهمها توفير مبدأ التعليم للجميع كما يقضي على مشكلة ضيق المدارس والجامعات.

2-4-الصحة: إن قطاع الصحة يحتاج فعلا إلى تسيير الكتروني يبتعد عن الطابع التقليدي خاصة وان طابع الصحة يتسم دائما بالاستعجالي.

2-5-التنمية المحلية: حيث إن توسع الهيئات المحلية الإقليمية والإدارية الكبير يتطلب تطبيقا فعليا للحكومة الالكترونية مما يسهل الكثير من المهام الإدارية مع المواطنين ومع المؤسسات قصد تسريع أداء الخدمات.

2-6- الجانب المالي: تطبيق الحكومة الالكترونية في الجانب المالي العام للدولة وكذا الجانب الخاص بأداء المستحقات المالية أوما يصطلح عليه بالنقود الالكترونية يجعل من المعاملات المالية أكثر سرعة والى اختصار العديد من الإجراءات الإدارية التي يمكن أن ترجع بالسلب على المعاملات الإدارية.

واستخلاصا مما سبق فالفئات المشار إليها تنطوي على عدة مجالات من اجل الوصول إلى إدارة الكترونية عامة تحقق حكومة الكترونية فعالة تتطلب الربط بين جميع هده المجالات.

3- أهمية الحكومة الالكترونية:

تكمن أهمية الحكومة الإلكترونية في الآتي (سعداوي،2008، ص. 65):

- ✓ تميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت في نشاط أ شبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.
- ✓ .تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365يوما في السنة) مع القدرة على تأمين كافة احتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- ✓ .تحقيق سرعة وفعالية الربط والتسويق والإدارة الانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة.
- ✓ تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

الحكومة الإلكترونية تشكل إعادة هندسة الحكومة "محورهام لزيادة فاعلية الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وشفافيتها وجودتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

4- أهداف الحكومة الالكترونية:

تسعى الحكومة الالكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف (مختار، 2007، ص.22):

- ✓ رفع مستوى الأداء والتحكم في المعلومات بدقة بين مختلف الدوائر الحكومية وهو ما ينعكس ايجابيا على المواطن؛

- ✓ زيادة دقة البيانات وتقيد المعلومات وتخزينها؛
- ✓ اختصار الإجراءات الإدارية وتقليص المعاملات التقليدية واختصار الإجراءات الورقية؛
- ✓ زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء وخاصة في مجال اليد العاملة بحيث لا تتطلب العمليات الالكترونية كثير من المنجزين ووقت كبير؛
- ✓ رفع كفاءة أداء العاملين خاصة في المجال التكنولوجي؛
- ✓ مواكبة التطور التكنولوجي؛
- ✓ دعم النمو الاقتصادي بتطبيق التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني كأنشطة مساعدة للنشاطات التقليدية.
- ✓ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد.
- ✓ تقليل تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في المعاملات.
- ✓ التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.
- ✓ استبدال النظام الورقي بالإلكتروني الذي يمتاز بالليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة.
- ✓ إعادة الثقة بين المواطن والحكومة.
- ✓ القضاء على الأشكال السلبية كالتعطيل والمماطلة، الفساد... الخ.

5- أقسام الحكومة الالكترونية:

بحسب سعداوي تتحدد أقسام الحكومة الإلكترونية في جملة النقاط (2008، ص ص.57-61):

5-1- التجارة الالكترونية: تمثل التجارة الالكترونية أهمية بالغة في إطار الحكومة الالكترونية بل إن أهميتها تزداد إن تعلق الأمر بالمصالح الاقتصادية والزيادة في الناتج القومي والدخل الفردي، فالتجارة الالكترونية هي تنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالبضاعة والخدمات بواسطة المعطيات غبر شبكة الانترنت.

5-2- الخدمات الالكترونية: تعتبر الخدمات الالكترونية في العديد من التصنيفات مدمجة في الأقسام الأخرى، لكن الغالبية تدرجها على أنها قسم بذاته حيث تشكل مختلف الخدمات التي تقدمها الحكومة من تعليم الكتروني وحالة الطقس وإصدار الشهادات وتعتبر هده الخدمات متوفرة على مدى الزمان والمكان وهوما يخدم المواطن بالدرجة الأولى.

5-3- الإدارة الالكترونية:

5-3-1- مفهوم الإدارة الالكترونية: تعد الإدارة الالكترونية من أهم أقسام الحكومة الالكترونية على الإطلاق نظرا لأنها تختص بجانب السلطة وبطابعها التنظيمي والتسييري كما أن الطابع الرئيسي لنظام الحكومة الالكترونية يبدأ بالجانب الإداري العام ثم يتفرع إلى بقية الأقسام، وتقوم الإدارة الالكترونية على الوسائل التكنولوجية المعاصرة.

ويعرف البنك الدولي الإدارة الالكترونية بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل زيادة كفاءة وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر في مختلف نواحي الحياة (مختار، 2007، ص.6).

ويرى حريم حسين بأنها تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الورق) إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة وهوما يطلق علية إدارة بلا أوراق وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في انجاز وظائف الإدارة من (تخطيط الكتروني؛ تنظيم الكتروني؛ قيادة الكترونية؛ رقابة الكترونية) (حريم،2004، ص.78)

5-3-2- خصائص الإدارة الالكترونية:

تتميز الإدارة الالكترونية بالعديد من الخصائص تساعدها على تطوير وظائفها وتميزها عن الإدارة التقليدية ومن أهمها (سيد، 2011، ص ص. 16-17):

✓ **السرعة والوضوح:** إن كثيراً من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات نتيجة سيطرة الأسلوب البيروقراطي في تسيير المؤسسات خاصة المرافق الإدارية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضياً بفعل التحوّل إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية؛ ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل وإجراءات كثيرة،حيث يمكن إرسالها عن طريق البريد الالكتروني، ونسخها أكثر من مرة إذا استلزم الأمر،وحفظها وإمكانية استخراجها مرة أخرى من أي مكان في حال ضياع تلك الأوراق، وهو أمر وارد، بالإضافة إلى تقليل نسبة الأخطاء لأن كل المعلومات مخزنة في جهاز الكمبيوتر.

الحقيقة أن تطبيق الإدارة الالكترونية قد ساهم في تجاوز العديد من المعوقات والعقبات التي سادت في ظل مرحلة الإدارة التقليدية كالبطء في تقديم الخدمات، كثرة الأخطاء، ضياع

الملفات، المحسوبية، ومن جانب آخر ساهمت الإدارة الإلكترونية في ضمان السرية التامة للمعلومات والسرعة في إنجاز المعاملات والخدمات المقدمة للأفراد.

✓ **عدم التقيد بالزمان والمكان:** من خصائص الإدارة الالكترونية عدم التقيد في انجاز العمل بزمن معين،لأنها تتيح للموظفين إمكانية الوصول والدخول لمواقع العمل الالكترونية عبر الإنترنت من أي مكان بواسطة جهاز الكمبيوتر، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتضخمة بالملفات والأوراق إنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها،ويصلح ليكون مقراًلإدارة كبيرة كانت في الماضي مبنى ضخم يفوق مبناها بعشرات المرات،فضلاً عن أن المراجع للإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام قوائم وخيارات إلكترونية وليس أمام موظفين،حيث يتقلص عدد الأفراد من منتسبي الإدارة بشكل كبير،ويحل الحاسوب محلهم،حيث يجيب عن أسئلة المراجع،ويستقبل معاملته بيسر عبر قائمة الخيارات والأوامر التي يتيحه المراجع الإدارة.

✓ **إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:** لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها،بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة،ومن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية،ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات،بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمينة،لكن تلك الملفات فيظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية،حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات (الملف سابقًا) بطلب معاملة ما،وبناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها، وأيضًا تشكل تلك المعلومات عن الأشخاص والأبنية والمشروعات وكثير من تفاصيل الحياة داخل المجتمع مرجعية معرفية تفيد الإدارة،حين الرجوع إليها،في حال طلب إحصاء ما أو بيانات عن شيء ما، وهذه كلها ممارسات ووسائل استثمار لتلك المعلومات التي تملكها الإدارة الإلكترونية تختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة والمهمة المنوطة بها.

✓ **المرونة:** الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها :الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، ما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

✓ **الرقابة المباشرة والصادقة:** أصبح بإمكان المسؤولين والمدراء مع تطبيق الإدارة الإلكترونية متابعة مواقع العمل المختلفة من أي مكان حتى في حالة عدم التواجد داخل مقر العمل عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تراقب كل بقعة في مواقعها الإدارية،وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور،وهكذا أصبح لدى الإدارة تلك الأداة الصادقة التي تقيِّم بها أنشطتها وأداء موظفيها،وتتابع مواقعها باطمئنان،بعيداً عن أسلوب المتابعة التقليدي الذي يعتمد على المذكرات والتقارير التي يقوم الأفراد برفعها كما كان في السابق مع الإدارات التقليدية،حيث ساهم هذا الأسلوب الحديث في تجاوز المشكلات التي تأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات،وبالرجوع للواقع المعاش يمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين مختلفتين؛إحداهما ينتظر المسؤول، مراقب أو مجموعة مراقبين تم إرسالهم لكتابة التقارير عن سير العمل فيها وهذا حال الادارة التقليدية، اما في حالة الإدارة الحديثة فبإمكان المسؤول مشاهدة مجريات سير العمل مباشرة بنفسه،وسماعها أيضاً.

✓ **السرية الخصوصية:** توفِّر الإدارةُ الإلكترونية السريةَ والخصوصيةَ للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكِّنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة،وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات،فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية،إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديه أنظمة منع الاختراق، ما يجعل الوصولَ إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة(مكيد، وبوزكري، 2008، ص.226).

3-3-5- مراحل التحول إلى الإدارة الالكترونية:

حدد محمد سمير احمد عدة مراحل للتحول إلى الإدارة الالكترونية كل مرحلة منها تحدد هدفا معينا ومن تلك المراحل (أحمد، 2009، ص ص.71-72):

- **قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنظمة:** ينبغي على القيادة العليا أن تكون لها نظرة ايجابية حول التغيير التنظيمي المراد القيام به في المنظمة والمتمثل في الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، كما يجب على هذه القيادات أن تسعى إلى الدعم الكامل لهذا التحول.

- **تدريب وتأهيل المورد البشري:** يعتبر المورد البشري أهم عنصر للتحول للإدارة الالكترونية وهذا لا يتأتى إلا عن طريق تدريبه وتأهيله على التكنولوجيا الحديثة بعقد دورات تدريبية للموظفين وتأهيلهم للقيادة الالكترونية.

- **توثيق وتطوير العمليات الإدارية:** يجب على الإدارة توثيق جميع العمليات والإجراءات الإدارية وتطوير القديم منها كي تتوافق مع التطور الحاصل ويتم ذلك من خلال تحديد الأهداف لكل عملية إدارية مع الأخذ بعين الاعتبار قلة التكلفة وجودة الخدمة.

- **توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية:** وهنا يقصد به الجانب المادي للإدارة الالكترونية من تامين لأجهزة الإعلام الآلي وربط الشبكات وتامين وسائل الاتصال الحديثة.

- **البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونيا:** وفي هذه المرحلة تقوم الإدارة بحفظ جميع الملفات الورقية الكترونيا وهذا من اجل تسهيل عملية الرجوع إليها.

-**البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا:** وهذا عن طريق توفير منصات رقمية أولية للمعاملات الأكثر فالأكثر انتشارا ثم القيام بعملية تامين المستندات آليا وهوما يعرف بتوفير البنية الناعمة للإدارة الالكترونية.

5-3-4-أسباب التحوّل للإدارة الإلكترونية:

إن التقدم الحاصل في مجال التكنولوجيا والرقمنة وزيادة المنافسة من أهم مبررات التوجه التي فرضت على التنظيمات التحول إلى الإدارة الالكترونية"فعملية التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة .وقد فرض التقدم العلمي والتقني، والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات، وضمان سلامة العمليات، الدعوة إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عاملا لوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والجودة، وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر الوقت .ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحوّل الإلكتروني في النقاط التالية (المعاني ،2009، ص. 83):

- الإجراءات والعمليات المعقّدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها التسبّب بحالة من عدم التوازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي، والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- ضرورة تحقيق الاتصال والتواصل بين العاملين في نطاق العمل.

5-3-5-أهداف الإدارة الالكترونية:

إن الهدف الرئيسي الذي تسعى إليه الإدارة الالكترونية هو الوصول بالمؤسسة إلى أداء وظيفي عال يسمح بتقديم خدمات ذات جودة للعميل والموظف كما أن للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة نذكر منها (سيد، 2011، ص.62):

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد على عكس الإدارة التقليدية.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه.
- الحصول على نظام أرشفة الكتروني والتخلص من الورق.
- إلغاء عامل المكان إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال التعليمات وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "فيديو كونفرانس" أو من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.
- إلغاء تأثير عامل الزمن.
- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهارتها تكنولوجيا لربط أهداف الإدارة الالكترونية بالأداء الوظيفي والتطبيق.
- تقييم البنية التحتية التكنولوجية للمعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الالكترونية.
- مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة الكترونية.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة الذي يعتمد على مبدأ تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

5-4- الديمقراطية الالكترونية:

هي إستراتيجية حكومية تهدف إلى دعم العملية الديمقراطية عن طريق تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا من أجل توسيع المشاركة الشعبية في العمل السياسي ولإعطاء مصداقية أكبر للعملية. ويعتبر هدا القسم من أهم أقسام الحكومة الالكترونية لما له من علاقة بالأمور السياسية في البلاد وتسيير شؤونها وعلاقات السلطة والمواطنين وهوما يزيد من شرعية النظام واستمرارية الثقة اللازمة للمواطنين.

5-4-1- مبادئ الديمقراطية الالكترونية:

تتحدد أهم المبادئ في جملة النقاط التالية (المعاني ،2011، ص. 87):

- ✓ الديمقراطية الالكترونية إستراتيجية حكومية تهدف إلى دعم العملية الديمقراطية؛

- ✓ دعم الديمقراطية عن طريق تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- ✓ قيم الديمقراطية يجب أن تعتمد كقيم للديمقراطية الالكترونية؛
- ✓ ترتبط الديمقراطية الالكترونية بالحكم الراشد عن طريق أسسه من كفاءة وشفافية واحترام الحريات العامة وحقوق الإنسان؛
- ✓ الديمقراطية الالكترونية وسيلة لتوسيع المشاركة الشعبية في العمل السياسي؛
- ✓ تعتبر الديمقراطية الالكترونية وسيلة للحد من التهميش ة تحقيق الاستقرار؛
- ✓ تختلف الديمقراطية الالكترونية عن التقليدية باعتبار ان أطرافها هم جميع فئات المجتمع بدل التمثيل في المجالس؛

5-4-2-أبعاد الديمقراطية الالكترونية:

فقد أوردها عباس بدران فيما يلي (المعاني ،2009، ص. 89):

- **أنظمة الاقتراع الالكتروني:** حيث يسهل على المقترعين تقديم أصواتهم على الخط دون التنقل إلى مراكز الاقتراع، لكن العملية تتطلب تقنية عالية وأنظمة أمان فعالة.

- **النشاطات السياسية عبر الإنترنت:** وذلك بتشجيع نشر الأجندات الحزبية وتشجيع ثقافة التجمعات الشعبية الالكترونية.

- **الشفافية والثقة الالكترونية:** وذلك بنشر جميع الوثائق الحكومية على الانترنت حيث يمكن للجمهور الاطلاع على كل الشؤون مباشرة.

- **المشاركة الديمقراطية:** استطلاع رأي الشعب ونشر قرارات الحكومة قبل نشرها.

- **الفجوة الرقمية:** على الحكومة أن تأخذ بعين الاعتبار خصوصا في الدول المتخلفة أن نسبة استخدام الانترنت ضعيف مقارنة إلى نسبة المستخدمين.

5-4-3- مجالات تطبيق الديمقراطية الالكترونية: (سيد، 2011، ص. 53):

- **التصويت الالكتروني:** يعتبر التصويت الالكتروني من أهم الوسائل الفعالة في العملية الانتخابية لعدة اعتبارات أهمها:

- سرعة العملية الانتخابية؛
- مشاركة جميع فئات الشعب في العملية الانتخابية؛
- مشاركة دوي الاحتياجات الخاصة دون اللجوء للإجراءات الإدارية؛
- التمكن من حسم الانتخابات فور انتهاء العملية الانتخابية؛
- الاقتصاد في التكلفة؛

حيث يعتمد هذا النظام على عنصر التكنولوجيا في الانتخابات والذي يتميز بميزتين أساسيتين هما السرعة والأمان.

يعتبر التصويت الالكتروني من أهم مجالات الحكومة الالكترونية في الميدان السياسي لما له من مزايا إلا أن هناك العديد من العيوب وخاصة فيما تعلق بتامين الأنظمة والابتعاد عن الأعطال الالكترونية التي قد تحدث عيوبا في الأصوات.

- **البرلمان الالكتروني:** يدل هذا المصطلح على اطلاع المواطنين على مختلف السياسات والعمليات التي تجرى لدى هيئات ومؤسسات الدولة ومن بين الهيئات الأكثر أهمية البرلمان الذي لازمه ظهور مصطلح البرلمان الالكتروني بحيث يوفر العديد من الأهداف:

- إتاحة البرلمان للشعب ونشأة علاقة تفاعلية مع المواطن مباشرة؛
- توفير الخدمات؛
- تقليل النفقات؛
- استخدام الاستشارة الالكترونية للجمهور.

فالبرلمان الالكتروني يتيح للمواطن الاطلاع على الجلسات ونقاشات البرلمان كما له أن يبدي رأيه في مختلف القضايا العامة بدون تبليغ النواب أو الممثلين.

4-5- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية:

إن تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية مسعى يمكن تحقيقه إذا ما تم توفير كافة المتطلبات والشروط الضرورية، إلا أن ضمان تحقيق هذا الهدف قد يصطدم بجملة من المعوقات التي قد تحول دون ذلك ولعل أهمها:

- **المعيق القانوني:** ويتعلق هذا الجانب بغياب التشريعات والقوانين التي تنظم التعاملات والممارسات الالكترونية، والهيئات القانونية أو الأفراد الذين يسهرون على تطبيق هذا المفهوم في مختلف القطاعات كالقضاة والمحامين.

- **المعيق المالي:** يعد هذا الجانب عقبة كبيرة أمام تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، لكون أن التمويل مطلب أساسي وضروري لتنفيذ هذا المشروع الذي يحتاج تطبيقه إلى ميزانية مالية ضخمة لشراء الأجهزة تكنولوجية مثل الشاشات الالكترونية، الشبابيك، شبكات الاتصالات الحديثة، تنظيم دورات تدريبية وغيرها.

- **معوقات بشرية:** تتعلق هذه المعوقات بمقاومة الأفراد لهذا التغيير واعتقادهم بأن جلب الأجهزة والوسائل يهدد بقائهم في العمل، انعدام الوعي بأهمية التكنولوجيا هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن ضعف أو عدم امتلاكهم للمهارات والقدرات اللازمة لاستخدام تلك التكنولوجيا يشكل حاجزا

كبيرا أمام هذا المشروع، وبالتالي فتطبيق هذا النظام يحتاج إلى كوادر وأفراد مؤهلين ومدربين للتعامل معه بشكل فعال.

يمكن تلخيص أهم هذه المعوقات في النقاط التالية (مكيد، وبوزكري، 2008، ص.227):

- ضع الوعي بأهمية التكنولوجيا.
- قلة البرامج التدريبية في مجال التقنيات الحديثة.
- تنامي شعور بعض المديرين ذوي السلطة بأن هذا التغيير يشكل تهديدا لهم.
- نقص الخبرة وضعف المعرفة بكيفيات استخدام التكنولوجيا.

- **معوقات اجتماعية:** ويرتبط هذا المعيق بالمواطنين، حيث يجب على الحكومات الاعتناء بتأهيل المواطنين وتعليهم كيفيات التعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة لكيلا تكون هناك معارضة، وحتى لا يحدث تلف لتلك الأجهزة من جهة أخرى خاصة ما تعلق بسحب الأموال من الصرافات.
- **عامل الثقة:** وهو جد ضروري لإنجاح تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية حيث يجب أن يترسخ في أذهان المواطنين وأفراد المؤسسات على حد سواء (بغداوي، وآخرون، 2018، ص.264).
- **معوقات مادية:** تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ضعف شبكة الانترنت، نقص في الأجهزة أو ضعف جودتها ما يؤدي لتلفها سريعا.

5-5- و اقع تطبيق الحكومة الالكترونية:

قامت الحكومة الجزائرية في إطار تنفيذها لمشروع الحكومة الالكترونية بتنصيب لجنة الكترونية للبدء في تطبيق هذا المشروع وتتألف هذه اللجنة من ممثلي الوزارات وخبراء ومتخصصين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومن بين القطاعات التي شملها هذا المشروع قطاع التعليم العالي، والبريد والمواصلات، والجماعات المحلية وفيما يلي سنوضح تمظهرات تطبيق هذا المشروع في هده القطاعات:

5-5-1- تمظهرات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجامعة: يمكن أن نلاحظ من الواقع المعاش أن هناك توجه واضح للارتقاء بخدمة الأساتذة والطلبة؛ بتوفير خدمات الكترونية عامة للطلبة كوضع مواقع الكترونية تسهل التسجيلات الجامعية حيث يمكن أن يتم التسجيل من المنزل دون عناء التنقل للجامعة والانتظار في الطوابير خاصة بالنسبة للناجحين في شهادة البكالوريا الجدد حيث يتم التسجيل الأولي عن طريق الانترنت

- انشاء بوابات الكترونية للإعلان عن فتح المسابقات ونتائجها؛
- التعليم عن بعد وباستخدام الوسائط الالكترونية مثل Zoom وGoogle Meet
- وضع النقاط في الأرضية الوطنية لإدراج النقاط Progres؛

- التسجيل في مسابقات التوظيف أو مسابقات الدكتوراه عبر مواقع الكترونية دون التنقل للجامعة لوضع ملف الترشح؛

- تنظيم ملتقيات وندوات وأيام دراسية عن بعد؛

- الترشح للتأهيل الجامعي أو الترقية لمصف الأستاذية يكون بوضع ملفات الكترونية وسحب استمارة الترشح من المواقع الالكترونية التي وضعتها الوزارة الوصية تحت خدمة الأساتذة، ووضع لجنة الكترونية لدراسة تلك الملفات.

2-5-5- تمظهرات تطبيق الحكومة الالكترونية في مؤسسات البريد والمواصلات: (ضريفي، 2018، ص.10):

- وضع شبابيك الكترونية تسمح للمواطنين بسحب الأموال باستخدام بطاقة السحب الالكترونية (البطاقة الذهبية)؛

- سحب النقود من أي شباك بريدي عبر كل القطر الجزائري؛

- توفير خدمات الاطلاع على الرصيد من المنزل بواسطة الهاتف المحمول؛

- إمكانية طلب دفتر الصكوك عن طريق الانترنت، بالإضافة إلى تمكين الأفراد من الاطلاع على كشف عمليات السحب؛

- تحويل الأموال عن طريق واستارن يونيون (Wostern Union).

3-5-5- تمظهرات تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية:

قامت هذه الوزارة بعدة عمليات هدفها عصرنة الإدارة من خلال الاعتماد على الإدارة الالكترونية، وتقريب الإدارة من المواطن، من خلال (ضريفي، 2018، ص.9):

- رقمنة سجل الحالة المدنية للأفراد، حيث أصبح بالإمكان سحب الوثائق الإدارية خلال ثواني من الشباك الإلكتروني من أي فرع بلدي دون الذهاب لمقر البلدية الرئيسي؛

- إصدار جوازات السفر البيومترية؛

- إصدار بطاقات التعريف البيومترية؛

- إعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية.

- خاتمة:

إن انتقال الدول لتطبيق الحكومة الالكترونية أصبح أكثر من ضروري، خاصة تلك الدول التي تسعى لتحقيق التقدم والتطور وتحقيق الرفاه لأفرادها، نظرا لما لها من فوائد تعود على المواطن خاصة والمجتمع عامة، وعلى الاقتصاد الوطني.

فالوصول إلى الحكومة الالكترونية هدفا يكون من خلاله القضاء على فكرة الزمان والمكان المحددين والوصول إلى خدمات مميزة وذات جودة تتميز بالدقة والسرعة بغية القضاء على سلبيات الحكومة التقليدية، فالثورة الرقمية الحاصلة أجبرت جل الدول على مواكبة التطور من أجل محاولة الوصول بركب الدول المتقدمة خدمة للمواطن والمجتمع لكن ينتظرها عمل كبير، لوجود عدة معوقات تنظيمية ومالية وبشرية وتشريعية.

لكن تحقيق هذا الهدف يتطلب من الحكومات توفير كافة متطلبات وشروط التطبيق سواء تعلق الأمر بالمتطلبات المادية كتوفير البنية التحتية للشبكات وتوفير الأجهزة المتطورة والمنصات الرقمية، أو المتطلبات البشرية كالمورد البشري المؤهل والقيادات التحويلية الالكترونية، أو المتطلبات الأمنية لحماية البيانات والمعلومات، أو المتطلبات المالية من اجل تمويل العملية ككل من شراء للأجهزة ورسكلة المورد البشري، أو المتطلب القانوني الذي يجب أن يساير عملية التحول.

إن سبب تسليطنا الضوء في مداخلتنا هذه على مفهوم الحكومة الالكترونية باعتباره مفهوما حديث العهد، ومازال يتطلب دراسات علمية كثيرة لمعرفة جميع ابعادها وزواياها، وإبراز أهم المعوقات والحواجز التي تحول دون تطبيقها بالشكل المنشود ووفق المعايير المعتمدة.

- قائمة المراجع:

- أحمد محمد سمير. (2009). الإدارة الالكترونية. عمان. الأردن. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الدباس ريا أحمد. (2009). الحكومة الالكترونية. عمان. الأردن: مكتبة الجامعة الأردنية.
- القدوة محمد. (2010). الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة. عمان. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- المعاني احمد إسماعيل. (2009). أثر تمكين العاملين على تحقيق التميز، دراسة ميدانية. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان
- بغداوي جميلة، وميسومي الجيلالي، وبوكرشاوي براهيم. (2018). استراتيجيات التحول إلى الحكومة الإلكترونية مع الإشارة إلى تجربة نيويورك الدولية. مجلة دراسات في التنمية والمجتمع. 5(1)، ص ص. 254- 271.
- تقرير التنمية لسوق الهاتف والانترنت في الجزائر لمديرية الاحصاء الدراسات الاستشراف: تقرير السداسي الأول 2020. الجزائر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
- حريم حسين. (2004). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعة في منظمات الأعمال عمان. الأردن: دار الحامد للطباعة والنشر.
- زكي إيمان عبد المحسن. (2009). الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل القاهرة. مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- سعداوي سليم. (2008). عقود التجارة الالكترونية دراسة مقارنة الجزائر: دار الخلدونية.
- سيد مصطفى أحمد. (2011) .المدير وتحديات العولمة. القاهرة. مصر: دار النهضة العربية.
- ضريفي الصادق. (2018). تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر. ورقة بحثية مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني، من 26- 27 نوفمبر، كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة المسيلة.
- كافي مصطفى يوسف. (2009). الحكومة الالكترونية. بيروت. لبنان: دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- كافي مصطفى يوسف. (2011). الإدارة الالكترونية. بيروت. لبنان: دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- مختار حماد. (2007). تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر.

-مكيد علي، بوزكري جيلالي. (2008). معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الجزائرية- دراسة حالة المركز الجامعي بتيسمسيلت مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2 (1)، أفريل، ص 223- 243.

- Office of the Deputy Prime Minister," Local E-government Process Evaluation of the Implementation of Electronic Local Government in England", Center for Urban and Regional Development Studies, university of Newcastle upon Tyne, London, November 2003