



## دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

le role de l'administration électronique dans le renouvellement de l'équipement public et le développement de l'administration

مرزوق مولاي \*

جامعة الأغواط. الجزائر

marzougmoulay@gmail.com

تاريخ إرسال المقال: 2022-01-11 تاريخ قبول المقال: 2022-01-27 تاريخ نشر المقال: 2022-03-31

### الملخص:

أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة ، وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات ، من اجل مواكبة التقدم التكنولوجي كالاتصالات ، و قد كان للإدارة الإلكترونية دورا هاما في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال سرعة في الانجاز ، كالإتقان في الخدمة ، كدقة كالفعالية ، بالإضافة إلى تخفيض الإجراءات في انجاز المعاملات ، كما أسهل في الاتصال بين المواطن مع إدارته .

وقصد ضمان خدمة الإدارة الكترونية لابد من نشر ثقافة الالكترونية للخدمات لدى المواطنين ، و إعادة البنية التحتية للمؤسسات وفق ما يتلاءم مع البيئة العصرية .

حيث تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية و غيرها . و حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم تطبيقات الإدارة الالكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات كالاتصال خاصة شبكة الانترنت باعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها من جهة ، و من أكثر التكنولوجيا التي يلجا إليها المواطن عند رغبته في الحصول على الخدمة من جهة أخرى .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية ، الخدمة العمومية ، المرفق العام .

\*مرزوق مولاي

### Résumé :

\* المؤلف المرسل

### دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

*I 'administration électronique constituent l'ossature de sociétés modernes ,et un impératif de chercher a 'appliquer dans toutes les institutions , afin de suivre les progrès technologiques tels que les télécommunication , l'administration électronique jouent un rôle important dans l'amélioration des sévices publics fournis aux citoyens par le rythmée de réalisation ,et de perfectionnement en service ,la précision et l'efficacité et a 'réduire les actions a 'mener a 'bien des opérations , il est plus facile quel a communication entre les citoyens avec l'administration*

*En vue d'assurer le service de l'administration électronique doivent diffuser la culture électronique des services auprès des citoyens et de l'infrastructure d'institution comme l'adapter a ' l'environnement moderne .*

*En vue de cette étude a ' la recherche sur les divers aspects de l'administration électronique et leur rôle dans*

*L'amélioration de la fonction publique qui est devenue la préoccupation de tous les institutions administration et autres .*

*Nous avons tenté de cette étude de mettre en évidence les principion application de gestion électronique de la technologie de l'formation tels que les télécommunications , en particulier d'internet comme principal moyen par l'administration dans la fourniture de services d'une part , et de plus les techniques qui ont recours aux citoyens lorsqu' il souhaitait obtenir la fonction d'autre part .*

**les mots clés :** gestion électronique , service publique , Annexe générale .

### مقدمة

لقد افرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية ، تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية ، ف نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر من فرض النجاح ، و الوضوح و الدقة ، في تقديم الخدمات ، و انجاز المعاملات ، و بالتالي ثورة تحول مفاهيمي ، و نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية .

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توهها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية ، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قديمتهها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها ، و عرفت تحديات ، و صعوبات في دول اخرى ، و لعل هذه النجاحات ، و في مقابلها المعوقات هي بحاجة ماسة الى القيام ببحوث و دراسات عميقة و دقيقة ، من معرفة متطلبات و مرتكزات و معالم الانجازات ، و مواصلة

**دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .**

البحث بغية الكشف عن بعض التحديات ، و المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية ، كأساس لترشيد الخدمة العمومية .

لذا توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات ، و مواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية ، و منظمات الخدمة العامة ، التي تبنت أحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية ، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية ، و من ثم الخدمات العامة الإلكترونية ، بحثا عن سبيل ترشيد الخدمة العمومية .

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية أهمية بالغة ، انطلاقا من كونه التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس ترشيد الخدمة العمومية وتجسيدها، والنهوض بجهودها، بما ييسر لتطوير نظام الإدارة والشؤون العامة.

تفرض طبيعة الموضوع توظيف عدد من المناهج ومن أهمها المنهج الوصفي الذي يركز على الوصف الدقيق لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية وهذا ما تجلّى من خلال سرد ووصف الإدارة الإلكترونية وأوجه تطبيقات الخدمات الإلكترونية.

كما استعنا بالمنهج التاريخي في رصد أهم التطورات التي مرت بها تجربة التحول للإدارة الإلكترونية وما أفرزته من عوامل أثرت بشكل متفاوت في صياغة نموذج الإدارة الإلكترونية.

ولدراسة هذا الموضوع تستوجب منا طرح إشكالية محورية تتمثل في :

1. كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تفعيل و ترقية و تجديد المرفق العام ؟
2. وهل الإدارة الإلكترونية قاطرة لمراجعة وضعية المرفق العام و مدخلا لإصلاح الإدارة و الدولة معا ؟

لمحاولة الإحاطة بالموضوع نستنتج التصميم التالي :

**المبحث الأول:** الإدارة الإلكترونية آلية لإصلاح المرفق العام .

**المبحث الثاني :** انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على خدمات المرفق العام .

## المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية آلية لإصلاح المرفق العام .

تقدم الإدارة الإلكترونية إيجابيات عديدة ترتبط أساسا بتقليص الهياكل الإدارية و جعلها أكثر فعالية و نجاعة ، ما جعلها محط مقاومة من الموظفين أنفسهم الذين ينظرون إليها كمهدد لوضعياتهم الوظيفية .

### المطلب الأول: إرهابات التحول الإلكتروني في الجزائر :

يمثل توجه الجزائر نحو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة و ممارسة الأعمال الحكومية ، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها ، و بالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها و خططها بكفاءة مرتفعة . حيث يمثل انتشار الانترنت كتقنية محورية في إستراتيجية التحول الإلكتروني مرحلة هامة في إرهابات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و التحول للخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر ، و اعتماد مفهوم الإدارة الإلكترونية ، كأداة لتطوير و إصلاح منظمات الخدمة العمومية .

حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت ، و مختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث العلمي و التقني ( center de recherche et d'information scientifique et technique )، الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم و البحث العلمي في مارس 1986 ، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية و دولية <sup>1</sup> .

و مع انطلاق الربط بالانترنت في الجزائر ، عرفت الجزائر منذ سنة 1994 تزايد و تقدما هاما في مجال الاشتراك و التعامل بالانترنت ، ففي نفس السنة ارتبطت بالانترنت عن طريق ايطاليا بسرعة تقدر بـ 9600 حرف ثنائي في الثانية ، و تجدر الإشارة الى أن هذه النسبة كما يرى ذلك الدكتور بختي إبراهيم جد ضعيفة .

<sup>1</sup> إبراهيم ، بختي ، الانترنت في الجزائر ، مجلة الباحث ، عدد 01 ، جامعة ورقلة ، 2002 ، ص 31 .

## دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

وقد جاء الربط بين الجزائر و ايطاليا ضمن مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو لإقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا (Réseau d'information africain) (RINf) وتمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا<sup>1</sup>.

كما قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 حوالي 130 هيئة و في سنة 1999 ، أي بعد خمس سنوات من دخول الانترنت إلى الجزائر بلغ عدد المشتركين في الشبكة 800 هيئة ، منها 100 هيئة في القطاع الجامعي ، 50 في القطاع الطبي ، 500 في القطاع الاقتصادي ، و 150 في القطاعات الأخرى و خلال هذه السنة قدر عدد مشترك مركز (Cerist) بحوالي 33500 مشترك ، حيث عرفت الجزائر في هذه الفترة نموا ضعيفا في نسبة استعمال و اشتراكات الأفراد في الانترنت ، و هذا ما يمكن تسجيل العكس منه لدى المؤسسات ، مثل مقاهي الانترنت و المؤسسات العامة ، بسبب ارتفاع تكاليف الربط بالشبكة<sup>2</sup>.

ويرجع الدور الأساسي في انتشار شبكة الانترنت في البداية إلى مركز البحث العلمي و التقني ، باعتباره تنظيم حكومي تولى مسؤولية ترقية ، و استعمال المعلومات العلمية و التقنية ، و اهتم بدعم تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في الجزائر ، كما تكفل بتطبيق مشاريع مغاربية في إطار شراكة مع بعض الدول في شمال إفريقيا ، "إضافة الى ذلك استفاد المركز من تجهيزات للربط بالانترنت ، و من برامج لتكوين المستخدمين ، الذين يقومون بتنظيم الاشتراك من خلال المركز ليغطي مؤسسات مختلفة في كل القطر"<sup>3</sup>.

و كحلقة في مراحل تطور الانترنت جاء المرسوم التنفيذي رقم 257/98 بتاريخ 25 أوت 1998<sup>4</sup> ، و المعدل بمرسوم تنفيذي اخر تحت رقم 307/2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000<sup>5</sup> ، و من اجل تحديد لمعايير و الشروط المتعلقة بكيفيات وضع الانترنت و الاستفادة من خدماتها .

<sup>1</sup> إبراهيم ، بختي ، نفس المرجع ، ص 32 .

<sup>2</sup> إبراهيم بختي ، مرجع نفسه نقلا عن : محمد لعقاب ، الانترنت و عصر المعلومات ، الجزائر ، دار هومة ، 1999 ، ص

122 ، 120  
<sup>3</sup> حفيدة بومائلة ، علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث : الجزائر ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم السياسية ، فرع نظمات سياسية و

ادارية ، جامعة باتنة ، 2003 ، ص167 .

<sup>4</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، مرسوم تنفيذي رقم 257/98 المؤرخ في 25 أوت 1998 ، المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الإنترنت و استغلالها ، الجريدة الرسمية ، العدد 63 ، 04 جمادي الأولى 1419 هـ الموافق ل 26 أوت 1998 ، ص 05 .

<sup>5</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، مرسوم تنفيذي رقم 307/2000 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 ، المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الإنترنت و استغلالها ، الجريدة الرسمية ، العدد 60 ، الصادر في : 17 رجب 1421 هـ الموافق ل 15 أكتوبر 2000 ، ص 15 .

### دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

ان هذه المرحلة جسدت بروز مزودون جدد آخرون في قطاعات عامة و خاصة ، تتقاسم مهمة التزويد بالانترنت مع مركز البحث العلمي و التقني ، و هو ما أدى الى تطور في عدد مستخدمي الشبكة ، كما افرز عن وصول عدد الرخص الممنوحة الى الخوض عبر كامل التراب الوطني الى 65 نهاية 2001<sup>1</sup> .

تأسيسا على ما سبق يمكن القول ان إرهابات انفتاح الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات قد ارتكز على محاولة توفير البيئة الملائمة ، وفي مقدمتها دعم الربط بالانترنت ، و التي فرضت ضرورة إيجاد سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، كمطلب أساسي و هام في كل إستراتيجية إلكترونية لأي دولة ، بضرورة و جود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا و إدارتها ، و بالنسبة للجزائر كان هناك توجه نحو بناء قدرات محلية في مجال التكنولوجيا الحديثة ، و هو ما يبرر ضرورة وجود سياسة وطنية لتكنولوجيا الاتصال و المعلومات ، و توظيف هذه السياسة لكي تكون من طرف الدوائر الحكومية "القطاع العام" تضاهاي من حيث الجودة تلك الخدمات التي تعرضها مؤسسات القطاع الخاص<sup>2</sup> .

و للحكم على وجود الإرادة السياسية القوية من عدمها في تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الولايات المتحدة الأمريكية يكفي الحكم بالإيجاب ، انطلاقا من و جود قرارات متخذة ، وخطوات تقييمية يبرزها و جود تقارير ربع سنوية ، تبحث في مختلف الانجازات ، و تحاول إصلاح الاختلالات التي تحدث في برنامج التحول الإلكتروني .

### المطلب الثاني: الوعي المجتمعي و نمو مجتمع المعلومات

يؤدي الوعي المجتمعي و بروز مظاهر مجتمع المعلومات دورا هاما و أساسيا ، في دفع برامج التحول و الاستعداد الإلكتروني داخل الدولة ، و بذلك فان ضبط مستوى التقدم في الوعي الاجتماعي ، و تطور مجتمع المعلومات ، يتوقف على ضرورة التطرق إلى مؤشرات تبرز المستوى الحقيقي لهذا الجانب المهم في مراحل الانطلاق لتجسيد الحكم الإلكتروني .

<sup>1</sup> Fournisseur d'accès Internet , disponible sur :[www.posttelecom.dz/provider.htm](http://www.posttelecom.dz/provider.htm) ,page web consultée le 02/01/2022 .

<sup>2</sup> ابو بكر محمود الهوش ، ادارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي و الخدمي ، دار حميثر للنشر و الترجمة ، طرابلس ، 2018 ، ص 445 .

---

**دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .**

---

تقدم إحدى الدراسات التي تبرز أهم الخطوات لتطبيق الحكومة الإلكترونية و تطوير تكنولوجيا المعلومات ، ان 57 % من سكان العالم يستخدمون الانترنت ، مقابل 12% في أوروبا ، و مقابل نسبة 0.5% من استخدام الانترنت في الدول العربية ، و يوفر برنامج السعر الإلكتروني (E-RATE) أجهزة كومبيوتر ، و مستلزمات الاتصالات بالانترنت بسعر مناسب خاصة بالمدارس الابتدائية و الثانوية<sup>1</sup> .

و لهذا يزداد عدد مستخدمي الانترنت و الحواسيب الآلية ، و التي تمكن الحكومة من الوصول الى بناء مجتمع معلومات ، قادر على ان يواكب ظروف التحول في مفاهيم الإدارة ، و التعاملات الحكومية بالشكل الافتراضي ، خاصة أمام تركيز مشروع الخدمة الإلكترونية على المواطن .

وضمن نفس الاتجاه تطرق الدكتور فهد بن ناصر العبود ، تحت عنوان المشرعون يقودون الحكومة الإلكترونية ، إلى أن هناك توقع ، بأن قادة الحكومة و مديروها سوف يكونون أكثر الناس تعلقا بالشبكة ، لأنهم لا يريدون ان يكونوا شيئا من الماضي ، إضافة إلى الأغنياء و رجال الأعمال الذين يدعمون التحول للحكومة الإلكترونية ، و كذا العمال و المشرعون الأصغر سنا من جيل الشبكة ، سوف يتم ترقيتهم إلى الرتب الحكومية العليا ، حيث تعتقد كل هذه الفئات ان الشبكة هي القناة التلقائية للخدمات<sup>2</sup> .

ان هذا الإصرار من طرف مختلف الفئات ، على ضرورة الانتقال الى التعاملات عن طريق الشبكات ، و رغبتهم على اختلاف مستوياتهم في التعامل من خلال العالم الافتراضي ، انما هو نتاج وعي جماهيري ، و تقدم واضح في الوصول الى مجتمع المعلومات ، فالتحول الإلكتروني عادة ما يواجه مجابهة قوية ، وهو ما يعرف بمقاومة التغيير ، نتيجة التخوف من الواقع الوافد او النموذج الجديد .

و بالتالي فتقبل التحول الإلكتروني ، و الرضى الطوعي على المساهمة في تعاملات الشبكة ، دليل ملموس على وجود و توفر العوامل البشرية في بناء صرح الحكومة الإلكترونية ، مما ساهم في الحد من التصورات المسبقة و الخوف على مصير الخصوصية و سرية التعاملات .

---

<sup>1</sup>اسامي عطاء الله ، الحكومة الإلكترونية ، (ترجمة هدى يعقوب) ، الكويت ، مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، ابريل 2001 ، ص 06 .

<sup>2</sup>فهد بن ناصر العبود ، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ ، ط 2 ، الرياض ، مطبوعات الملك فهد الوطنية ، 2005 ، ص 138 .



### دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

و للحكم على وجود بناء أساسي لمجتمع واع ، أجرت شركة فوريستر العاملة في مجال تقنية المعلومات دراسة ل 500 مستخدم جديد للشبكة ، و وجدت أنهم يدركون الفوائد من التفاعل عن طريق الشبكة مع الحكومة<sup>1</sup> .

حيث ان ما يزيد عن المليون من الأطفال في سن الالتحاق بالمدرسة ، يتلقون تعليمهم بنظام مترلية التعليم ، وكذلك أضعاف هذا العدد من يتلقون تعليما جامعيًا عبر المجتمع المعلوماتي ، و تنتسج رقعة المدارس العامة التي تستقبل فكرة مترلية التعليم هناك ، و هذه الأرقام تتزايد باستمرار<sup>2</sup> .

و بذلك حتى تتمكن القيادة السياسية من اكتساب بعض العوامل ، التي تمكن من التحول باتجاه مبادرة الحكومة الإلكترونية ، في ظل مؤشرات تدل على نضج مجتمع المعلومات ، و وجود التأييد الداعم لتلك المبادرة ، مما يشكل استقرار لكل مراحل تطبيق إدارة الحكومة الإلكترونية .

### ثانيا : انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على خدمات المرفق العام

أصبحت الإدارة المحلية في عالمنا الحديث المفصل الأساسي و الأكثر أهمية في رعاية الشؤون المختلفة المتعلقة بحياة الفرد و المجتمع ، و ذلك عن طريق تقديم الخدمات الضرورية من اجل حياة كريمة للفرد . حيث تلعب الإدارة الإلكترونية دورا أساسيا في تحسين جودة هذه الخدمات و تقديمها في صورة حديثة تلبى الرغبات المختلفة ، و تقلل من أعباء إدارتها . كما ان تطبيقات الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي أدت الى ترشيد الخدمة الهامة التي تقدمها الإدارة المحلية ، و هذا ما سنتناوله فيما يلي :

### المطلب الأول: ترشيد الإدارة الإلكترونية لخدمة المرفق العام :

قبل التطرق الى ترشيد الإدارة الإلكترونية لخدمات الإدارة المحلية ،لابد من الإشارة الى ما تعنيه الخدمة العمومية .

#### - تعريف الخدمة :

الخدمة هي أنشطة ، أداء ، فعالية ... ، تتضمن عناصر او منافع غير ملموسة يؤديها مقدمها بهدف إشباع الحاجات المستجدة للمستفيدين و إرضائهم . وهي حصيللة إدارة العاملين من جهة و إدارة

<sup>1</sup>فهد بن ناصر العبود، نفس المرجع ، ص 127 .

<sup>2</sup>عمر محمد بن يونس ، المجتمع المعلوماتي و الحكومة الإلكترونية مقدمة للعالم الافتراضي ، Introduction o cyberspace ، دون بلد النشر ، دار الكتاب ، 2003 ، ص 118 ، 119 .  
1499



**دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .**

العلاقات مع المستفيدين من جهة أخرى ، و نجاح إدارتها مرتبط بإدارة ( الوقت ، و خبرة العاملين ، و التقمص العاطفي ، و السمعة ... ) وهي تقدم للأفراد و المنظمات <sup>1</sup> . كما يمكن تعريفها على أنها أنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية بين طرفين ، و قد تكون مقترنة بمنتج مادي او العكس مع عدم إمكانية نقل ملكيتها<sup>2</sup> .

**- تعريف الخدمة العمومية :**

هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطة و مراقبا من قبل السلطة الحاكمة وهي أمر ضروري لتحقيق و تنمية الترابط الاجتماعي<sup>3</sup> ، و تعرف أيضا أنها : " تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية ، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ، و يتطلب توفيرها ان يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة و الاستمرارية و الملائمة لتحقيق المصلحة<sup>4</sup> .

**- تعريف الخدمات العمومية المحلية :**

تعرف الخدمات العمومية المحلية بأنها نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة محلية بمعنى أنها تهم جماعة معينة في جزء من إقليم الدولة بصفة خاصة ، فهي تشير الى وجود مصالح تهم جماعة معينة في جزء من إقليم الدولة<sup>5</sup> .

من خلال هذا التعريف نستنتج ان الخدمات العامة المحلية تتميز كونها ذات مفهوم محلي لأنها تخص سكان جزء إقليم الدولة تقدمها لهم السلطة المحلية تحت رقابة السلطة المركزية<sup>6</sup> .

و تتضمن ترشيد الإدارة الإلكترونية لخدمات الإدارة المحلية مجموعة من العناصر تتمثل في :

**1- تحقيق مردودية الخدمة العمومية :**

<sup>1</sup> الحكومات المحلية و دورها في تنفيذ السياسات العامة و تقديم الخدمات ، دراسة حالة مجلس محافظة بابل ، مجلة جامعة بابل ، المجلد 24 ، جامعة بابل ، ص 72 .

<sup>2</sup> Philip kolter ,marketing managamnt ,paris , beme edition parson éducation ,2009 ,p452 .

<sup>3</sup> Jaques chevalier , service public , pairesse universitaire de franc , p1970 , p 21 .

<sup>4</sup> المرسي السيد حجازي ، اقتصاديا المشروعات العامة ، النظرية و التطبيقية ، الإسكندرية ، دار الجامعية ، 2004 ، ص

29 .

<sup>5</sup> عز الدين شقرانة ، رابح شوقي عطية ، مساهمة الإدارة المحلية في تفعيل الخدمات العامة ، البلدية نموذجا ، مذكرة ماستر ، جامعة زياني عاشور الجلفة كية الحقوق و العلوم السياسية ، 2017 ، ص44 .

<sup>6</sup> المرسي السيد حجازي ، نفس المرجع ، ص 42 .

دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

و يتعلق ذلك بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية و مختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمات المقدمة للمواطنين ، مع ضرورة تحقيق رضا المواطن و ثقته بمؤسسات الخدمة العامة<sup>1</sup> .

**2- تقليص تكاليف الخدمة :**

و يتجسد ذلك من خلال الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال و الاعتماد على النوافذ و الشباك الإلكترونية<sup>2</sup> .

**3- سرعة الاستجابة و احترام المواعيد :**

يتم بالاعتماد في تقديم الخدمات على تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة من اجل ربح الوقت و تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخير .

**4- تحقيق الدقة :**

تقوم على تقديم الخدمات وفق مقاييس مضبوطة ، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية تحد من الأخطاء الإدارية و تمنع من التجاوزات أثناء تقديم الخدمة .

**5- سهولة المحاسبة و وضوح الخدمة :**

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات و توظيفها في أداء الخدمة العمومية سيؤدي الى تحقيق المحاسبة في جميع جزئيات تلك المهام من خلال النشر الإلكتروني في كل مراحل الخدمة فلا مجال لإخفاء المعاملات ، و لا وجود لأي فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة<sup>3</sup> .

**6- تحسين و ترقية الخدمات المقدمة :**

و ذلك من خلال<sup>4</sup> :

- تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة و تقليص أجال الانتظار .
- تسهيل المعاملات مع الأفراد عن طريق تبسيط و تسهيل الإجراءات .
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق الورقية .

<sup>1</sup> عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص الديمقراطية و الرشادة ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010، ص 66 .

<sup>2</sup> الياس شاهد ، الحاج عرابة ، عبد النعيم دفرور ، مرجع سابق ، ص 132 .

<sup>3</sup> عاشور عبد الكريم ، مرجع نفسه ، ص 66 .

<sup>4</sup> وسيلة واعر ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الحكومة حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الجزائر ، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني حول إدارة الجودة بقطاع الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة ، مارس 2015 ، ص 16 .

### دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

- التقليل من التزاحم و عدد مرات التردد على الأجهزة الإدارية و تحقيق العدالة و الشفافية .
- التمكن من الوصول الى المناطق النائية في تقديم الخدمات مما سهل على مواطني تلك المناطق تلبية احتياجاتهم و تسيير أمورهم دون عناء التنقل لإنهاء معاملاتهم مع الإدارة .
- سهولة تنقل الأفراد المراقبة الإلكترونية السريعة لوثائق المسافرين المتمثلة في وثائق السفر الإلكترونية و البيومترية .
- القضاء على الطوابير غير المنتهية التي تعاني منها الإدارة المحلية .

### المطلب

### الثاني: أساليب و وسائل الإدارة الإلكترونية في تطوير خدمات المرفق العام :

تعتمد الإدارة الإلكترونية في تطويرها لخدمات الإدارة المحلية على أساليب حديثة و وسائل تقنية و فنية ، و تنظيمية مناسبة يمكن إجمالها فيما يلي :

- اعتماد الإدارة المحلية على حزم برمجة و تطبيقات مستخدمة و مبرمجة تثبت مصداقيتها ، فالإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي ايضا تحتاج الى وجود مناسب و عال من البنية التحتية المتطورة التي تضمن شبكة حديثة للاتصالات و البيانات و بنية اتصالات سلكية و لاسلكية ، تكون قادرة على تأمين التواصل ، و نقل المعلومات بدقة.
- الاعتماد على أنظمة المعلومات تسهل من عمل الإدارة الإلكترونية و تضي عليها المشروعية و المصداقية ، وكافة النتائج المترتبة عليها<sup>1</sup>.
- فعلى مستوى البلدية و من اجل تخفيف العبء على المواطن و الإدارة يتم العمل على وضع إطار خدماتي إلكتروني لتقديم الخدمات و المعلومات المختلفة .
- تطبيق الوسائل الإلكترونية اللازمة من اجل الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية ، والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها على المستوى المحلي و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية ، و المحمولة و الهاتف الشبكي و غيرها من الأجهزة التي تمكن المواطن من الاتصال بالشبكات المختلفة ، و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها .

<sup>1</sup>أسامة السيد محمود ، الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات ، القاهرة ، المكتبة الأكاديمية ، 2010 ، ص 36 .

دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

- الاعتماد على عدد لا بأس به من مزودي بالانترنت على ان تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من اجل فتح المجال الأكبر عدد من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية و الاستفادة من خدماتها .

- الأخذ في الاعتبار تنوع مصادر قواعد البيانات ، و مدى قدرة المواطنين المحليين في الوصول إليها بطرق مختلفة<sup>1</sup> .

و تستخدم الإدارات المحلية بولاية نيويورك الأمريكية وسائل تكنولوجية مختلفة لأداء عملياتها و خدماتها الإلكترونية و منها استخدام البريد الإلكتروني ، و نظام اللقاءات عبر شبكة المعلومات و نظام المحاسبة الإلكترونية باستخدام برامج « soft ware » الذي يجعل من حساب التكاليف و الإيرادات الخاصة بالخدمة و المعاملات أسهل و أيسر من القيام بها عن طريق التدوين في دفاتر الحسابات.

- تطبيق الانجاز الآلي الإلكتروني ، و هي تقنية الكترونية يتم بواسطتها انجاز بعض الخدمات العامة ، و تقديمها بطريقة آلية و ذلك بتحويل بعض الأعمال الإدارية البسيطة التي يقوم بها الموظف الى أعمال الكترونية تتم تلقائياً .

ويستخدم هذا النظام في مواقف السيارات بالساحات العامة المعدة و المخصصة لذلك او على جانبي الطريق ، كما أن هذه التقنية تستعمل في أجهزة الصراف الآلي للأموال ، و الردود التلقونية المسجلة التي تعمل تلقائياً بمجرد طلب الرقم للاستفسار عن أمور محددة كعرفة الأوراق المطلوبة لأمر معين وغيرها<sup>2</sup> .

- الاعتماد على أساليب عملية تتطلب خيرات و تخصصات رائدة من اجل تفعيل الإدارة الإلكترونية و الاستفادة من خدماتها<sup>3</sup> ، ويشمل ذلك وضع خطط إستراتيجية إدارية بحيث يكون هناك مسؤول او لجنة محددة او إدارة تقنية المعلومات تتولى تطبيق الإدارة الإلكترونية بطريقة ايجابية و تتولى الحفاظ على مستوى عال من الخدمات و تواكب اي تطور في جديد في مجال تقديم الخدمات.

<sup>1</sup> اسامة السيد محمود ، مرجع سابق ، ص 36 .

<sup>2</sup> سمية بومروان ، الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية ، دراسة مقارنة ، الرياض ، مكتبة القانون و الاقتصاد ، 2009 ، ص 21 ، 22 .

<sup>3</sup> جهاد احمد رضوان ، دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارات العامة في الموقع <https://pulpit.alwatanvoice.com/content/print/406816.html> تم الاطلاع بتاريخ 2022/01/02 ، 12:00

دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

- حماية المعلومات الشخصية للمواطنين عن طرق توفير الأمن الإلكتروني ، و السرية الإلكترونية . و يمون ذلك بإتباع مجموعة من لإجراءات :<sup>1</sup>
1. التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية ؛
  2. الإجراءات الاحترازية لحفظ المعلومات ؛
  3. التحديث المستمر لبرامج الحماية من الفيروسات ؛
  4. عمل نسخ احتياطية للمعلومات العامة ، و حفظها في أماكن أمنة ؛
  5. سن التشريعات التي تفظ حقوق الناس و تنفيذها ، مع عدم التساهل بها .
- و من اجل حماية خصوصية المواطن المحلي تعمل الإدارة الإلكترونية على تطبيق إجراءات أخرى تساهم في تأمين خدماتها ، حيث تستخدم تقنيات أمنية مهمة :
- أ. التشفير : و هو عملية يتم خلالها منع أي جهة غير مسموح لها من فهم محتوى الرسالة او الخدمة .
  - ب. التوقيع الرقمي : وهو عملية يتم من خلالها التأكد من هوية مرسل الرسالة من خلال استخدام مفتاح خاص لتشفير الرسالة من قبل المرسل ، و يتم هذا عبر التشفير غير المتماثل المذكور سابقا ، و من ثم فك التشفير من قبل المستقبل باستخدام مفتاح عام .
  - ج. البصمة الإلكترونية : و تستعمل للتأكد من عدم حصول أي تغيير في الرسالة ، وفي حالة العبث او التخريب فهذا يعني عدم تطابق البصمة معها .
  - د. الشهادات الرقمية : و هي عبارة عن وثائق الكترونية تصدرها الجهة ذات الصلاحية ، تتيح التحقق من هوية الشركة او الإدارة التي تتعامل معها عبر الانترنت عن طريق التأكد من المفتاح العام ، أما الجهة التي تصدر الشهادات الرقمية فهي جهة موثوقة تكون أمينة على المفتاح العام وعلى إثبات هويتك<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> اسامة السيد محمود ، مرجع سابق ، ص 36 .

<sup>2</sup> الياس شاهد ، الحاج عرابية ، عبد النعيم دفرور ، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية ، العدد 03 ، جمعة قاصدي مرياح ورقلة ، ص 132 .

### دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

إضافة إلى ما سبق فإن الكثير من الباحثين يرون ان الإدارة الإلكترونية في تطويرها للخدمات المحلية تقوم بالتركيز على مجموعة من العناصر الضرورية والتي تتمثل في :

#### 1. وضع إجراءات و معايير محددة :

مراجعة و اعتماد اقتراحات تطوير الخدمات و أسلوب تقديمها بما في ذلك حساب العائد و التكلفة.

#### 2. إعادة هندسة الهيكل التنظيمي للإدارة :

ليدعم تقديم خدمات مميزة للمواطنين من خلال قنوات الخدمة المتعددة ، فتعديل الهيكل التنظيمي للإدارة المحلية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية سينعكس ايجابيا على تقديم الخدمات على مستوى المحلي .

#### 3. التركيز على المتعاملين و المستفيدين من خلال :

- وجوب التعرف على المتعاملين مع الإدارة و معرفة احتياجاتهم من الخدمات بشكل دقيق و مفصل ؛
- وضع نظام لقياس رضى المتعاملين كجزء أساسي يتيح لهم الحصول على الخدمات دون مساعدة أي موظف ؛
- وجود قنوات متعددة للدخول على النظام في كل ساعات اليوم ، وفي كل أيام الأسبوع ، الأمر الذي يضمن عدم انقطاع الخدمات عن المواطنين ؛
- وجود إجراءات لتقبل الشكاوى و تسجيلها و معالجتها وفقا لمعايير تحديد المدة التي يجب فيها تنفيذ مثل هذه الإجراءات .

#### 4. التركيز على موظفي الإدارة المحلية من خلال :

- تحديد المهارات و القدرات الواجب توافرها في الموظفين أثناء الممارسة الإدارية في تقديم الخدمات؛
- إعادة وصف الوظائف حسب الاحتياجات الجديدة التي تفرضها الإدارة الإلكترونية ؛
- وضع نظام لتشجيع الابتكار و التجديد ، و العمل على تكريس مفهوم الخدمة المتميزة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>احمد مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير ، جامعة يوسف بن خدة الجزائر ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، 2007 ، ص 19

#### 5. التركيز على الإجراءات من خلال :

- تطوير وتبسيط وهيكلية الإجراءات ، وهو العمود الفقري للإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات جيدة؛
- تحديد و تحليل كافة الخدمات التي يقدمها الجهاز و إجراءات تقديمها و توثيق الإجراءات الحالية ؛
- إعادة هندسة الإجراءات بغية تبسيطها و توثيق الإجراءات الخاصة بالخدمات المتميزة ؛
- وضع معدل للأداء الإلكتروني في كافة العمليات و إعداد خطة لتقديمها و تطويرها باستمرار .

#### 6. التركيز على ترابط الخدمات الإلكترونية :

فيكون ذلك من خلال العناية بالعناصر التالية :

- وجود إستراتيجية لترابط الخدمات المنبثقة من الخطط الإستراتيجية الأخرى في الإدارة الإلكترونية؛
- الأخذ بعين الاعتبار حجم الخدمات الإلكترونية المقدمة و مقدار الطلب على كل منها ، و يكون ذلك من خلال دراسة تحليلية موثقة لمؤشرات الطلبات من حيث الموقع ، الوقت و اليوم ، و الأسبوع ، و المعدل السنوي ، و إجراءات تقييم للمستجدات لأخرى ؛
- توحيد أسلوب الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة للمواطنين من خلال مختلف قنوات الاتصال ضمن إجراءات موحدة لضمان الفعالية في تقديم خدمة متميزة ؛
- ضرورة الأخذ في الاعتبار منظومة خدمات الكترونية موحدة و مترابطة لتقديم الخدمات المحلية على كافة المستويات التنظيمية للإدارة و أجهزتها ، بما في ذلك ترابط الإجراءات و توائم الجوانب الفنية و التجهيزات ؛
- ضرورة وضع خطة للتطوير المستمر للإجراءات ، و إجراء مقارنات للتجارب المثالية الناجحة في تقديم الخدمة الإلكترونية و الاستفادة منها في تطوير الخدمات الأخرى .

#### 7. التركيز على القدرات الفنية :



---

**دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .**

---

حيث ان تطوير الخدمات لا يمكن ان يحدث دون استخدام أحدثات تقنيات المعلومات و الاتصالات ، لذلك من المهم وجود إستراتيجية محددة لنظم المعلومات في الإدارة المحلية مع وجود قدرات فنية قادرة على التعامل معها <sup>1</sup>.

من خلال ما سبق نستنتج ان أسلوب الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات على المستوى المحلي يتميز بمجموعة من الخصائص الهامة هي: <sup>2</sup>

أ. **الخصوصية** : فالتطبيقات الإلكترونية تحرص على حماية البيانات الخاصة بالمواطن مثل دخله و رقم بطاقته الائتمانية من الأفراد الذين ليس لهم الحق في الاطلاع عليها ، و ذلك لضمان عدم إساءة استخدام البيانات و سرقتها ؛

ب. **المصادقية** : هذا يعني أن أسلوب الإدارة الإلكترونية يقدم معلومات صحيحة و دقيقة ، و النماذج التي يحصل عليها المواطن من المواقع الإلكترونية ، و التأكد من أنها مقبولة و معتمدة قانونيا و مستوفاة لكافة البيانات المطلوبة ؛

ج. **التواجد** : و يعني ان الإدارة الإلكترونية تقوم بتوفير الخدمات المختلفة و جعلها متاحة علة الوقع الإلكتروني على مدار الساعة 24 ساعة ، و لا يوجد اي عوائق تكنولوجية تمنع الدخول إليها و الاستفادة منها ، لذا عمل صيانة مستمرة للموقع ؛

د. **الثقة و الأمان** : فأسلوب الإدارة الإلكترونية يحرص على عدم تعرض البيانات الخاصة بالمواطنين للفق و التلف ؛

هـ. **التفاعل** : فالإدارة الإلكترونية تسمح للمواطن بالحصول على الخدمة كاملة بما فيها الدفع الإلكتروني و إبداء رأيه في الخدمات التي يحصل عليها ، و يكون من خلال المجال الذي تفتحه الإدارة المحلية و المرافق العامة في مواقعها الإلكترونية لتقديم المواطنين شكاويهم و آرائهم في الخدمات المقدمة لهم ؛

---

<sup>1</sup>احمد مختار ، مرجع سابق ،ص 22،21 .

<sup>2</sup>عبير شعلي ، بثينة علال ، تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العامة في الجزائر ، دراسة حالة وحدة البريد الولائية بولاية قسنطينة ، مذكرة ماستر ، جامعة قسنطينة 03 ، كلية العلوم السياسية 2016 ، ص 64،65 .

### دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

و. **التواصل المستمر** : حيث تتيح الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة فتح قنوات اتصال و تواصل دائمة بين القائمين على إدارتها و بين المواطنين في اغلب الأوقات .

### الخاتمة

و في الختام نخلص إلى ان ما أفرزته التطورات التكنولوجية و خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال و التي طبقت في جميع المجالات و المؤسسات سواء الخاصة او حتى العمومية ، سعت الدول إلى توفير جميع الإمكانيات المادية و البشرية و التقنية من اجل إنجاح هذا التغيير و تسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية و إعداد كوادر بشرية متخصصة و مؤهلة لمثل هذه التقنيات .

و نرى ان بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة للحاق بموكب الدول المتطورة ، وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على ارض الواقع ، و كمشروع الوثائق البيومترية فقد نجح الى حد ما نظرا لتسريع وتيرة انجاز الوثائق سواء جواز السفر البيومتري او حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، ما رجع بالفائدة على الحكومة و على المواطن على حد سواء من خلال عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و حتى تقريب المواطن من الإدارة عبر إصلاح المنظومة الإدارية بإرساء مفهوم الشفافية و البعد عن البيروقراطية . لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق و النقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الإلكترونية .

كل ذلك سوف يحدث تغيرا سريعا في نمط حياة المواطنين، ويقال من الصورة السلبية لمفهوم الخدمة العمومية، الناتجة عن تعقيدات الهيكل الاداري وتنقل المواطنين بين مكاتب الهرم الاداري للحصول على الخدمة، وما ينجم عن ذلك من هدر للوقت وارتفاع في التكاليف وتراجع في الاداء.

و من خلال هذه الورقة البحثية توصلنا الى بعض النتائج من بينها :

**دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .**

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية ن والتحول للروابط الافتراضية ، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الاجهزة والمنظمات الحكومية اثناء تادية الخدمة العمومية.
- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الإنتاجية و تحسين الخدمة العمومية العامة .
- ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين و توليد الأمن لاستخدام هذه التكنولوجيا .
- محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ، ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة و الوسائل الحديثة.

**قائمة المصادر والمراجع****أولاً: القوانين والمراسيم :**

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، مرسوم تنفيذي رقم 257/98 المؤرخ في 25 أوت 1998 ، المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الإنترنت و استغلالها ، الجريدة الرسمية ، العدد 63 ، 04 جمادي الأولى 1419هـ الموافق ل 26 أوت 1998.
2. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، مرسوم تنفيذي رقم 307/2000 المؤرخ في 14 اكتوبر 2000 ، المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الإنترنت و استغلالها ، الجريدة الرسمية ، العدد 60 ، الصادر في : 17 رجب 1421هـ الموافق ل 15 اكتوبر 2000.

**ثانياً: الكتب :**

1. إبراهيم ، بختي ، الانترنت في الجزائر ، مجلة الباحث ، عدد 01 ، جامعة ورقلة ، 2002
2. إبراهيم بختي ، مرجع نقلا عن : محمد لعقاب ، الانترنت و عصر المعلومات ، الجزائر ، دار هومة ، 1999.

دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

3. أبو بكر محمود الهوش ، إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي و الخدمي ، دار حميثر للنشر و الترجمة ،طرابلس ، 2018 .
4. أسامة السيد محمود ، الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات ، القاهرة ، المكتبة الأكاديمية ، 2010 .
5. سامي عطاء الله ، الحكومة الإلكترونية ، (ترجمة هدى يعقوب) ، الكويت ، مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، ابريل 2001.
6. سمية بومروان ، الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية ، دراسة مقارنة ،الرياض ، مكتبة القانون و الاقتصاد ، 2009.
7. عمر محمد بن يونس ، المجتمع المعلوماتي و الحكومة الإلكترونية مقدمة للعالم الافتراضي ، Introduction o cyberspace ، دون بلد النشر ، دار الكتاب ، 2003.
8. فهد بن ناصر العبود ، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ ، ط 2 ، الرياض ، مطبوعات الملك فهد الوطنية ، 2005.
9. المرسي السيد حجازي ، اقتصاديا المشروعات العامة ، النظرية و التطبيقية ، الإسكندرية ، الدار الجامعية .

ثالثا: المذكرات والرسائل :

1. حفيظة بومايلة ، علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث : الجزائر ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم السياسية ، فرع تنظيمات سياسية و إدارية ، جامعة باتنة ، 2003.
2. حماد مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير ، جامعة يوسف بن خدة الجزائر ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، 2007 .

دور الإدارة الإلكترونية في تجديد المرفق العام و تطوير الإدارة .

3. عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص الديمقراطية و الرشادة ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010.

4. عبير شعلي ، بثينة علال ، تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العامة في الجزائر ، دراسة حالة وحدة البريد الولائية بولاية قسنطينة ، مذكرة ماستر ، جامعة قسنطينة 03 ، كلية العلوم السياسية 2016.

عز الدين شقرانة ، رباح شوقي عطية ، مساهمة الإدارة المحلية في تفعيل الخدمات العامة ، البلدية نموذجا ، مذكرة ماستر ، جامعة زياني عاشور الجلفة كية الحقوق و العلوم السياسية ، 2017 .

**رابعاً: المقالات**

1. الياس شاهد ، الحاج عرابة ، عبد النعيم دفرور ، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية ، العدد 03 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

**خامساً: المداخلات**

1. وسيلة واعر ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الحكومة حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الجزائر ، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني حول إدارة الجودة بقطاع الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة ، مارس 2015.

**سادساً: المواقع الإلكترونية**

1. جهاد احمد رضوان ، دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارات العامة في الموقع <https://pulpit.alwatanvoice.com/content/print/406816.html> تم الاطلاع

بتاريخ 2022/01/02 ، 12:00



### مراجع باللغة الاجنبية :

1. Fournisseur d'accès Internet , disponible sur :[www .posttelecom.dz/provider.htm](http://www.posttelecom.dz/provider.htm) ,page web consultée le 02/01/2022 .
2. Jaques chevalier , service public , pairesse universitaire de franc .
3. Philip kolter ,marketing managamnt ,paris , beme edition parson éducation ,2009.