

آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر - تجارب دولية وعربية

*Mechanisms of Emplementing Electronic Management in Algeria**- International and Arab Experiences''*مرزوقي مرزوقي*¹، مروى رمضانى²، بوقرة كريمة³¹ جامعة الشهيد حمه لخصر - الوادى (الجزائر). merzougui.univ@gmail.com² المركز الجامعى عبد الحفيظ بو الصوف - ميلة (الجزائر). m.ramdani@centre-univ-mila.dz³ المركز الجامعى عبد الحفيظ بو الصوف - ميلة (الجزائر). k.bouguerra@centre-univ-mila.dz

تاريخ النشر: 2021/12/31

تاريخ القبول: 2021/10/26

تاريخ الاستلام: 2021/08/07

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تقديم أهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والتجارب الرائدة في تطبيقها مع التطرق إلى واقعها في الجزائر، حيث توصلت إلى أن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، وإن الجزائر مازالت تعاني من إنعدام في البنية التحتية التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية، على عكس الإمارات العربية المتحدة التي أصبحت تعتبر النموذج الناجح عربيا. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الحوكمة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والإنصال، الجزائر. تصنيف JEL: L86, L96, M15.

Abstract:

The aim of this study was to present the most important concepts related to electronic management and the pioneering experiments in its application while addressing its reality in Algeria. It has been concluded that the idea of electronic management is far from exceeding the concept of automation of labor departments within the institution, and that Algeria is still suffering from a lack of the infrastructure required by electronic management, unlike the United Arab Emirates, which has become a successful Arab model.

Keywords: *Electronic Administration, E-Governance, Information and Communication Technology, Algeria.*

Jel Classification Codes: M15, L96, L86.

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

إن من أبرز سمات هذا العصر استخدام التقنيات الإلكترونية في الإدارة الحديثة، ومن بين هذه التقنيات التي نراها في كل شأن من شؤون حياتنا اليومية ظهور تقنية الإدارة الإلكترونية، حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، ونتيجة لإستخدام الاتصالات والأنترنيت ظهرت الحاجة لإستخدام نمط جديد من الإدارة، ألا وهو الإدارة الإلكترونية القائمة على التنظيم الشبكي والسرعة الفائقة، مقابل الإدارة التقليدية القائمة على الهرمية والحركة البطيئة، وبإستخدام الأنترنيت في وظائف الإدارة تحولت وظائف الإدارة إلى أنماط جديدة من المهام تقوم على التكيف مع الأنترنيت ومتطلباته في تخطيط وتنظيم إلكتروني وقيادة ورقابة إلكترونية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد، مما يعني أن تطبيقها في المرافق العامة سيساعد في إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بسرعة ودقة وبأقل التكاليف، بإضافة إلى ذلك أصبح التوجه نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالمي، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، وأصبح لمعيار التقدم الآن هو مدى قدرة الدول على مواكبة الثورة المعلوماتية وحثمية تطبيقها حسب قدراتها، حيث نجد أن هناك تفاوت في إستجابة دول العالم للإدارة الإلكترونية، فالدول المتقدمة ولجت هذا العالم التكنولوجي المتمثل في الإدارة الإلكترونية بيسر وبسرعة، بينما الدول الأخرى لم يكن الأمر في متناولها سواء لعدم قدرتها على التكيف أو لغياب إستراتيجية واضحة لمواجهة هذا التحدي، ومن بين هذه الدول نجد الجزائر، وعلى ضوء ذلك يمكن طرح الإشكالية التالية:

فما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

1.1. الأسئلة الفرعية للدراسة: ومن خلال الإشكالية السابقة يمكن طرح التساؤلات التالية:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وما هي متطلبات تطبيقها؟
- ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض الدول؟
- ما هي أهم الآليات لتنفيذ الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
- ما هي التحديات التي تواجه عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

2.1. الأهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة بإعتبار أن موضوع الإدارة الإلكترونية من بين المصطلحات الحديثة والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكة المعلومات والاتصالات والتي أحدثت تحولا هاما في الخدمات المقدمة، لاسيما في المرافق العامة بتحسين وسرعة أدائها وجودة خدماتها، كما

تكمن أهميتها في طرح موضوع الإدارة الإلكترونية ومفهومها، وآليات تطبيقها في الجزائر مع دراسة أهم الدول الناجحة في تجسيدها.

3.1. الأهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف وتمثل في:

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية؛
- التأكيد على أهمية الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على المجتمع؛
- دراسة متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية؛
- الوصول إلى مدى نجاح الإدارة الإلكترونية لبعض الدول المتقدمة تكنولوجيا؛
- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر إنطلاقا من إبراز إيجابياتها وسلبياتها والمعوقات التي تواجهها وعوامل نجاحها.

4.1. تقسيمات الدراسة: ولقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى محورين كما يلي:

- المحور الأول: منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- المحور الثاني: تجارب ناجحة في تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- المحور الثالث: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

2. منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

أ- تعريف الإدارة الإلكترونية: هناك العديد من التعاريف التي تناولت الإدارة الإلكترونية نتطرق للبعض منها على النحو التالي:

- تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الإتصال الحديثة بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها". (سايح، 2018، صفحة 66)

- كما تعني الإدارة الإلكترونية حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية هي "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كأداة لتحقيق حكومة أفضل، فهي لا تقتصر على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والتواجد على الشبكة الإلكترونية، وإنما كذلك تركز على إستخدام هذه التكنولوجيا لتحويل الهياكل والعمليات وأهم من ذلك تغيير الثقافة الحكومية، حيث ترى المنظمة

أن الإدارة الإلكترونية هي بمثابة أداة لإصلاح الإدارة العامة لتحقيق مبادئ الحكم الرشيد".
(عميروش، 2019/2018، صفحة 72، 73)

ومن خلال التعريف السابقة يمكن إستنتاج أن تعريف الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لتنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال، وإنجاز مهمما الجهاز الإداري ووظائفه بما يحقق التكامل بين إدارات المنظمة من أجل التخفيف من حدة المشاكل.

ب- أبعاد الإدارة الإلكترونية: تتمثل أهم الأبعاد في العناصر التالية: (بلقرع، العمري، و قريشي،
صفحة 05)

- إدارة بلا ورق: حيث يتم الإعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

- إدارة عن بعد: وتتمثل في الإتصال الإلكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الإتصال.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

- الإدارة بالزمن المفتوح: حيث يتم العمل على مدار 24 ساعة متواصلة دون الإرتباط بالليل أو النهار.

2.2 متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية: الإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته أو هدف نسعى للوصول إليه لا بد من توفير وتهيئة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع، وتعتمد توفير تلك المتطلبات بتقنية الإدارة الإلكترونية على مبدئين أساسيين هما: (بوزكري ،
2016/2015، صفحة 86، 87)

أ- تقني: يتضمن تمثيل المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكات الإتصال الإنترنت مع ضمان سريتها، ويمثل جوهر العمل الإلكتروني الذي يعتمد على الخصائص الأساسية لتقنية المعلومات هي :
التخزين، النقل، والمعالجة.

ب- إجرائي: يتضمن طلب وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الإنترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصيا أو استخدام النماذج والوثائق الورقية.

وعلى ضوء هذين المبدأين للإدارة الإلكترونية فلا بد من توفير متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى حيز الواقع العملي ومن أهمها ما يلي: (حسين، 2013/2014، صفحة 95)

- وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس؛
 - توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية؛
 - تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي؛
 - التعليم والتكوين للعاملين والتوعية والتثقيف للمتعاملين؛
 - إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها؛
 - ضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
- بالإضافة للعديد من المتطلبات الأخرى السياسية، الإقتصادية والإجتماعية، والبنية التحتية للإتصال التي ساهمت وساعدت في التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يلي: (عشور، 2010/2009، صفحة 25، 26)
- إعتداد على قناة موحدة لخدمة العملاء من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية؛
 - تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية بإعتداد على أحدث التقنيات؛
 - تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة؛
 - توعية المجتمع بجدوى التحول الإلكتروني وضمان الحد الأدنى للمعرفة؛
 - العمل على خلق تعبئة إجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية؛
 - ضرورة توفير مخصصات مالية كافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية دون إهمال الإستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي؛
 - ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية والهواتف والفاكسات؛
 - العمل على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة.

3. تجارب ناجحة في تطبيق الإدارة الإلكترونية

1.3 تجربة الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية: إن تجربة الولايات المتحدة في المجال الإلكتروني قديمة جدا، حيث يعود تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى إهتمام السياسة الحكومية بشؤون التحول الإلكتروني خيارا إستراتيجيا بالموازاة مع التخطيط لجلب الموارد المالية لتشغيل وصيانة برامج الإدارة العامة الإلكترونية، وبذلك إتجه مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت، وفي أي مكان ليضفي طابع التنوع والتعدد، حيث عملت الولايات المتحدة بإعتبارها نموذج ماطور في تكنولوجيا الإتصال والمعلومات على التأسيس لمرحلة الإدارة الإلكترونية الحكومية وفق مبدأ الإهتمام بالمواطن أولا والتحول للخدمة العامة الافتراضية والبحث عن نمط جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الأجهزة الإدارية الحكومية والمواطن، وتتجلى خصائص الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية في ما يلي: (عشور، 2010/2009، صفحة 87)

- وجود مستوى عالي في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والأنترنت، حيث يوجد أكثر من 35 مليون صفحة ويب فيدرالية متاحة في 22 ألف موقع ويب فيدرالي، إضافة إلى نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات، الشبكات المستخدمة بشكل مكثف في الأجهزة ووكالات وهيئات الإدارة الإلكترونية؛
- تبعا لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات ومقاييس رأس المال الإنساني، نجد الإدارة الإلكترونية كانت من أوائل من إستخدام تكنولوجيا الحاسوب في التطبيقات المدنية والعسكرية منذ الحرب العالمية الثانية وحتى الوقت الحاضر؛
- بلغت نفقات تكنولوجيا المعلومات على مستوى الفيدرالي أكثر من 48 بليون دولار سنة 2002 و52 بليون دولار سنة 2003، مما يعني توفر البنية التحتية والمعلومات لتطوير وتطبيق الحوكمة الإلكترونية؛

- كما تتميز الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية بالإرتقاء بالمستوى التعليمي ووجود قاعدة بيانات، أدى إلى تطور تكنولوجي والتحول للعالم الافتراضي الذي أدى إلى الريادية في التحول الإلكتروني ودفعها للتحويل لتصبح نموذج مثالي في التطبيق.

2.3 تجربة الإدارة الإلكترونية في إيرلندا: تعتبر التجربة الإيرلندية قصة نجاح باهرة في مجال التحول إلى الإدارة الإلكترونية وإقتصاد المعرفة الذي تحركه صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، كانت قصة نجاح إيرلندا في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات الإتصالات والتي

أدت بالنتيجة إلى ظهور تطبيقات مبتكرة في مجال الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية كانت مفاجأة كبيرة للمهتمين في هذا المجال، فلم يتوقع أحد أن تكون إيرلندا بالذات بلدا مرشحا لتحقيق هذا النجاح، بالإضافة إلى ما تقدم يمكن تلخيص أهم عناصر نجاح التجربة الإيرلندية في مجال التحول إلى الإدارة الإلكترونية بما يلي: (سعد الغالب، 2016، صفحة 206، 207)

- بلغت صناعة البرامج الإيرلندية حوالي 7.2 بليون دولار لـ 80 شركة برنامج وتكنولوجيا معلومات تتجه بأنشطتها نحو التصدير وبمعدل نمو سنوي يصل إلى 20%، حيث تعتبر إيرلندا أكبر دولة مصدرة للبرامج والخدمات الإلكترونية، الإتصالات والتجارة الإلكترونية؛

- نجحت الحكومة الإيرلندية في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في صورة تجمعات وفي نظم وتقنيات الإدارة الإلكترونية، مما ساعد على تكوين بيئة مناسبة للإستثمار والعمل المنتج، حيث ظهرت ثمار الجهود المكثفة في تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في صورة التجمعات العملاقة لشركات المعلومات والإتصال التي شكلت فيما بينها عناقيد شركات ومشروعات موزعة جغرافيا؛

- من خلال نظم الإدارة الإلكترونية تم ربط مكونات عناقيد التكنولوجيا التي تضم منتجات وخدمات النهائية End Product Or Services Companies، وموردو الخدمات Suppliers Inputs، شركات وصناعات ذات علاقة، قنوات التوزيع، مؤسسات التعليم والتدريب...إلخ؛

- خلق بيئة جاذبة للإستثمار الأجنبي، أين أصبحت الشركات الأجنبية تمثل جزءا حيويا من الإقتصاد الإيرلندي لأنها ببساطة تستخدم حوالي نصف قوة العمل وشكل نسبة 16% من الناتج المحلي، كما نجحت في باستقطاب 20% من المشروعات الجديدة التي يجري تنفيذها في أوروبا حيث تكتسب النسبة الأعلى من المشروعات الأمريكية؛

نجاح الحكومة الإيرلندية في تنفيذ مشروعات الإدارة الإلكترونية، وبخاصة مشروع الحكومة الإيرلندية الإلكترونية، ومشروعات الحوسبة الشبكية للمنظمات والمؤسسات والوكالات والهيئات العاملة في المجتمع والإدارة الإيرلندية.

3.3 الإدارة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة: تعد الإمارات العربية المتحدة من الدول الرائدة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تعتبر حكومة دبي الإلكترونية النموذج الناجح لتقديم خدمات راقية إلكترونيا، على إعتبار أن إمارة دبي هي مركز إقتصادي عالمي، وقد بادرت حكومة دبي بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية في أكتوبر 2001، وقد تلخصت رؤية الإمارة بصياغة أهداف محددة لمشروعها تتمثل في الآتي: (حميدي، 2016، صفحة 126)

أ- أهداف قريبة المدى وتتمثل في:

- تطوير البنية التحتية الفنية اللازمة؛
- توفير عدد من الخدمات الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت؛
- إنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق؛
- تطوير الإجراءات الداخلية وتحسين تلك المتعلقة بمعالجة المعاملات وإنجازها.

ب- أهداف بعيدة المدى 2003 وتتمثل في:

- توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الأنترنت (80% من الخدمات)؛
- توفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف؛
- العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الإستفادة من الخدمات الإلكترونية.
- ومن الخدمات التي تقدمها حكومة دبي نجد:
- التوظيف الإلكتروني والتعرف على فرص العمل؛
- إصدار وتجديد التراخيص والشهادات وكل الخدمات المتعلقة بالدوائر الحكومية؛
- خدمة تسديد الفواتير؛
- الدفع الإلكتروني أو الخصم من حساب في البنك؛
- خدمة التأشيرات والإقامة وملكية السيارات؛
- الحجز الإلكتروني للإستئجار والتملك؛
- خدمة أمن المساكن في حالة الغياب؛
- كل التعاملات البنكية وكثير من الخدمات الإلكترونية الأخرى.

وبحسب تقرير تنمية الحكومات الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية لعام 2018، فقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة إنجازا هاما بإحتلالها مكانة متقدمة في المؤشر العالمي للخدمات الإلكترونية، حيث إحتلت المرتبة السادسة عالميا، كما حققت المركز الثاني في مؤشر جاهزية البنية التحتية للإتصالات «TII» على مستوى العالم.

4. تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

1.4 آليات تنفيذ الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

أ- الآليات المادية: إرتبطت الجزائر بشبكة الأنترنت سنة 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي والذي كان دوره آنذاك العمل على إقامة

شبكة وطنية وربطها بالشبكات الدولية، وقدر عدد الهيئات المشتركة في الإنترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 إلى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي، و50 في القطاع الطبي، و500 في القطاع الإقتصادي، و150 في القطاع الأخرى، فقد أثبت بعض الدراسات العامة التي أجريت بخصوص إستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأجهزة الإدارية بأن الجزائر تحتل المرتبة 111 عالميا في مجال مالكي أجهزة كمبيوتر، والمرتبة 88 عالميا في مجال عدد المشتركين في شبكة الأنترنت، والمرتبة 91 في مجال مستخدمي الأنترنت، والمرتبة 123 عالميا في مجال إستخدام الأنترنت في المدارس، كما شرعت الجزائر في تنفيذ برنامج أسرتي01 والذي يهدف إلى تمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي، كما يعد هذا البرنامج وسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية، بالإضافة إلى برنامج أسرتي02 والذي يهدف إلى ربط المؤسسات التربوية بالتكنولوجيا الحديثة وتزويد الأساتذة بأجهزة الكمبيوتر المحمولة وربطها بالأنترنت.

ب- الآليات البشرية: تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعداد حول الحكومة الإلكترونية، يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، وقد شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين والأساتذة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في العملية التعليمية. كما تم تخصيص دورات تدريبية للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع، وكذلك إستضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العلمية والمحلية التي تدخل ضمن إطار الإدارة الإلكترونية. (بلقرع، العمري، وقريشي، صفحة 09)

ج- الآليات التشريعية: حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية مساندة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والإتصال من خلال: (حاج السعيد، 2015، الصفحات 19- 21)

- القوانين التنظيمية: من خلال المراسيم التنفيذية التالية التي تنص على ما يلي:

✓ المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998 والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الأنترنت وقد أنهى هذا المرسوم إحتكار الدولة لقطاع الأنترنت؛

✓ المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أوت 2000 والذي حدد شروط ومعايير تنظيم الأنترنت والإستفادة منها، وحقوق وإلتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الأنترنت؛

✓ القانون 2000-03 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الإتصالات.

- الثقة الرقمية: تعرف على أنها تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية، ولقد عمل المشرع الجزائري في هذا المجال لإستكمال الترسانة التشريعية بعدة قوانين متعلقة ب:

✓ الإعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية من خلال إصدار القانون رقم 05-10 بتاريخ 20 جوان 2005 المتمم والمعدل للقانون المدني، حيث إنتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الإلكتروني مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري؛

✓ التوقيع الإلكتروني الذي إعتمده المشرع الجزائري في نص المادة 2/327 بالقانون 05-10 المعدل والمتمم للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني والتي تنص على أن يعتمد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية؛

✓ التصديق الإلكتروني حددت ممارسته بموجب المرسوم 07-162 وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والإتصالات السلكية واللاسلكية؛

✓ الدفع الإلكتروني ولقد إعترف القانون الجزائري به من خلال الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والفرض من خلال المادة 69 والتي تنص على أن وسائل الدفع الإلكتروني هي كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما كان السند أو الأسلوب التقني المستعمل؛

✓ الجريمة الإلكترونية وأمام الفراغ القانوني فيها تم إصدار القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات والذي ينص على الحماية الجزائية للأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الإعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات.

2.4 نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

أ- قطاع البريد والإتصالات: في إطار التغيرات والتحولات الجزرية التي شهدتها الجزائر في ميدان تكنولوجيا المعلومات والإتصال تولدت الحاجة للقيام بتغيرات وتعديلات مست قطاع البريد والمواصلات من خلال إعادة هيكلة هذا القطاع وفي ظل التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع من خلال سن قانون جديد في أوت 2000 والذي جاء ليحد من إحتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، مدعما الفصل بين

نشاطي التنظيم وإستغلال وتسيير الشبكات وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية وآخر بالإتصالات، وبالتالي تولد عن التغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات المؤسسات التالية: (عشور، 2010/2009، الصفحات 137-143)

- بريد الجزائر: تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC).
- إتصالات الجزائر: هي مؤسسة عمومية إقتصادية (EPE) وشركة ذات أسهم (SPA).
- سلطة الضبط: مع فتح سوق الإستثمار في الإتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها.
- بالإضافة إلى ذلك تم إنشاء المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال وقد تم تحديد السلطات والمهام الموكلة لهم كما يلي:

- العمل والسهرة على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛
- التأكد من السير العادي لمختلف شبكات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والعمل على توفير الشروط الكفيلة بدوام وإستمرارية عملها وأمنها؛
- تقديم الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق ما تحدده الترتيبات القانونية والتنظيمية؛
- المساهمة في تحضير وإعداد المخططات والدراسات وتنفيذ برامج التنمية المسجلة في القطاع مع تقييم النتائج.

أصبحت مؤسسة بريد الجزائر تخضع لرقابة وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال وبالتالي يصبح تدخل الدولة فيها متطورا وتماشيا مع هذا التطور إتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الإعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل إحترام حقوق المواطنين وتكسب ثقتهم بالمؤسسة، وموازة مع محاولة عصنة هذا القطاع تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والإتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية: الشبكات الإلكترونية، بطاقة السحب الإلكترونية والتي تحقق الأمن والتوفر والسرية، خدمات السحب، خدمات الإطلاع على الرصيد، خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية، وكذلك خدمات عبر شبكة الأنترنت والتي تشمل خدمات الإطلاع على الرصيد وخدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية وخدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية.

بالرغم من إيجابيات خدمات بريد الجزائر إلا أن هناك بعض المخاطر والتهديدات التي تعوق نجاح هذه الخدمة، حيث هناك مشاكل يعاني منها واقع الخدمات الإلكترونية ضمن مؤسسة البريد في الجزائر وتتمثل: (بلجيلح، 2013/2012، صفحة 91، 92)

- مشاكل مرتبطة بإنهاء البطاقة المغناطيسية والتي ترجمتها شكاوى العديد من المواطنين والرجوع إلى السحب التقليدي على مستوى مكاتب البريد؛

- نقص في تقديم الخدمات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية التي تحدد مبلغ المحدد للسحب وهو ما يعرقل مبالغ كاملة التي يريد الأفراد الحصول عليها في وقت واحد؛

- مشكل التغطية الشبكية الذي يمنع المواطنين من الوصول إلى خدمات شبكة الانترنت التي تقدمها مؤسسة البريد؛

- مشكل التغطية الشبكية الخاصة بالموزعات الآلية للنقود الورقية في العديد من المناطق.

ب- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة العامة، على محاولة الإرتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي إذ يمكن الإنطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال كأحد أساسيات الإدارة الإلكترونية وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين إذ أن هناك توجه واضح للإرتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة من خلال الربط بين العديد من الجامعات، بحيث إن أهمية التحول للإدارة الإلكترونية وتوفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة قد أصبح مطلب ضروري خاصة في ظل التحول نحو مفاهيم التعليم الإلكتروني والجامعات الافتراضية والتعليم عن بعد، وفيما يتعلق بمختلف التحولات التكنولوجية الرامية إلى تطبيق تكنولوجيا الإتصال والمعلومات ومفاهيم الحكومة الإلكترونية في الجزائر، فيمكن الإنطلاق من مشروع اللجنة الأوروبية (Avicenne) الذي يهدف إلى دعم مبادرة الجامعة الافتراضية والإرتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط ويطرح هذا المشرع العديد من الإشكالات، قامت بتحديدتها منظمة اليونسكو ومن التحديات التي سجلت هو مسألة التكلفة الباهظة.

لقد تم الإعتماد على شبكة الأنترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية والتي يمكن إستعراضها من خلال التسجيلات الجامعية عبر المواقع الإلكترونية، إذ تتم عملية التسجيل الجامعي الأولى عبر المراحل التالية:

- ملأ وإرسال البطاقة الإلكترونية؛

- مرحلة الإطلاع على نتائج التوجيه؛

- مرحلة تأكيد التسجيل؛

- مرحلة الطعون.

ومن خلال نموذج التسجيل الأولي عبر الأنترنت الذي تم التطرق إليه يمكن القول أن ذلك يترجم توجهها فعلياً للمنظومة الجامعية لتطبيق الخدمات العامة الإلكترونية الأمر الذي يسمح لها بأن تحقق بعض الإمتيازات والإنجازات والتي تشمل:

- القضاء على ظاهرة الطابور في مراكز التسجيل الأولي داخل الجامعات؛

- تخفيض التكلفة؛

- ترشيد إستخدام الموارد داخل الجامعات والإحتفاظ بها للحاجة الملحة؛

- السرعة والدقة في تقديم الخدمات على الخط؛

- مواكبة التطور الحاصل في منظومة التعليم العالي كخطوة أساسية في التحول نحو الجامعات الافتراضية. (عشور، 2010/2009، الصفحات 144-147)

ج-قطاع البنوك: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يقدم وسائل أمام العملاء بالبنك وإبراز مستوى التحول نحو الخدمات الإلكترونية داخل البنوك يمكن توضيحها من خلال خدمات الصندوق الآلي، إرسال الشيك عبر الفاكس، المقايضة الإلكترونية، والبطاقات البنكية في الجزائر والمتمثلة في البطاقات المحلية (البطاقة العادية والذهبية) والبطاقات الدولية (بطاقة Visa classique و بطاقة Visa gold)، بالإضافة للبنك عبر الخط في الجزائر وتمثل أحد أوجه البنوك الإلكترونية في الجزائر، وأخير تآلية الصفقات البنكية والنقدية، بالإضافة إلى ما توفره تطبيق الإدارة الإلكترونية عن طرق التواجد الافتراضي من خلال ما تقدمه من: (العمودي، 2018/2017، الصفحات 242-244)

- خدمات المعلومات عن طريق موقعها الإلكتروني؛

- خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق ما يوفره البنك لعملائها بمنحها رقم سري خاص بتسديد لفواتيرها إلكترونياً؛

- خدمات الدفع المسبق تتم عن طريق إستخدام أجهزة (TRE) على مستوى مؤسسات بإختلاف أنشطتها.

د- قطاع الصحة: تتميز المنظومة الصحية في الجزائر باختلالات كثيرة تحد من التكفل الحسن بأفراد المجتمع، مما أدى إلى الاتجاه نحو إدماج مختلف تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تسيير وتطوير المنظومة الصحية لتجاوز مختلف المشاكل، ورغم قلة المبادرات التي قامت بها وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات للتحويل إلى بيئة الإلكترونية من خلال الحديث على مشروع "صحة الجزائر" الذي هدفت من ورائه الوزارة إلى إقامة منظومة صحية عصرية من خلال إقامة شبكة وطنية متكاملة تضمن تحسين التكفل بنوعية الخدمة الطبية الموجهة للمواطنين، والعمل على تكثيف التكوين المتواصل للموارد البشرية التابعة لقطاع الصحة إلى جانب إدماج أساليب جديدة للإتصال وتبادل المعلومات بين مختلف الفاعلين والشركاء في القطاع الصحي، ولقد مر بناء الشبكة الإلكترونية الخاصة بقطاع الصحة والتي أطلق عليها إسم "إنترنت صحة الجزائر" بثلاثة مراحل أساسية: (دريز، 2016/2017، الصفحات 261-263)

- انطلقت المرحلة الأولى في سنة 2006 لربط 95 موقعا، وفيها تم تسجيل عدة إجراءات فعلية وخاصة المتعلقة بالمراقبة الوبائية للأمراض:

- المرحلة الثانية وفيها تم التوقيع على إتفاقية بين وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وإتصالات الجزائر بمقر الوزارة بموجبها تقرر ربط 134 موقعا صحيا بما فيها 30 مؤسسة إستشفائية مختصة عبر الوطن، و70 قطاعا صحيا بالإضافة إلى 34 مدرسة تكوين شبه الطبي تابعة لوزارة الصحة:

- المرحلة الثالثة وتم فيها التوقيع على إتفاقية أخرى بين وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وإتصالات الجزائر تشمل 670 موقعا وهذه الطريقة تكتمل شبكة إنترنت "صحة الجزائر" وتعمم على 899 موقع خاص بالقطاع الصحي عبر الوطن.

وفي إطار السعي إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال لترقية الخدمة الصحية وتوفير تغطية صحية شاملة لكافة مناطق الوطن، بدأت وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات في إقامة توأمة بين مستشفيات الشمال أين يتواجد الأطباء الإختصاصيين بكثرة ومستشفيات المناطق الداخلية والجنوبية وعملت خلال بداية 2016 على توسيع برامج الطب عن بعد من خلال إقامة وتسيير عمليات جراحية عن بعد بالإعتماد على شبكة الأنترنت وخدمة الإجتماعات عن بعد.

3.4 عوامل نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر: لضمان نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر يجب أن تراعي عدة متطلبات وعوامل منها: (بلقرع، العمري، وقريشي، صفحة 13)

- الرعاية المباشرة والشاملة للجهات العليا بعيدا عن الإرتجالية والقرارات غير المدروسة ووضوح الرؤية الإستراتيجية لديها والإستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية؛
 - وضع معايير محددة لإختيار القيادات الإدارية والتأكد على إختيار القيادات المتميزة دون التقيد الأقدمية لوحدها، لأنها ليست معيارا وحيدا للقيادة الفعالة، والعمل على تدريب العاملين وتأهيلهم ليكونوا عمال معرفين عن طريق التربصات والدورات التدريبية التطبيقية ونظام التدريب الإلكتروني عن بعد، كل حسب تخصصه لدعم كفاءتهم في تسيير الإدارة الإلكترونية؛
 - المتابعة والتقييم المستمر من أجل الوقوف على النقائص وحصر متطلبات الإدارة الإلكترونية وتكاليها وتحديد مزاياها لتثمينها وتأكيدتها وحصر نقائصها من أجل تصحيحها والحفاظ على ديناميكية المسار الذي تم الإلتزام به دعم المجهودات المبذولة؛
 - الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات إذ ينبغي النظر إلى ما يصرف ويستثمر على الإدارة الإلكترونية على أنه عامل يساعد على تحقيق عائد إيجابي في الأجل المتوسط أو البعيد.
- 4.4 معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:** لقد تم إطلاق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر منذ فترة لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من المعوقات والتحديات ونذكر أهمها في الجدول التالي:

جدول 02 : معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
<p>- أمية المواطن للتقنيات الإلكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛</p> <p>- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني؛</p> <p>- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية؛</p> <p>- غياب تشريعات قانونية تؤدي إلى التحقق من هوية العميل وما يتعلق بعصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية؛</p> <p>- قلة تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية؛</p> <p>- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والإستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة العالية؛</p> <p>- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية؛</p> <p>- التخوف من التقنيات الحديثة وعدم الإقتناع بالتعاملات الإلكترونية؛</p> <p>- إشكالات البطالة الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية.</p>	<p>- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء؛</p> <p>- التأخير في إستكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وعليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال، لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الإنضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة؛</p> <p>- محدودية إنتشار إستخدامات الأنترنت في الجزائر، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية لا تزال ضعيفة في الجزائر؛</p> <p>- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها وتسيير بوتيرة بطيئة رغم تعميمها على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية؛</p> <p>- غياب قانون المعاملات الإلكترونية؛</p> <p>- بطء عمليات إتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والإندماج؛</p> <p>- طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وإنخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها؛</p> <p>- ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم إرتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة في مقابل تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكترونية.</p>

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على (غنية، 2016، صفحة 188، 189)، و (عبان،

2016/2015، صفحة 103، 104)

5. خاتمة

مما تم تقدمه تتضح أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تعتبر المقياس لتطور المؤسسات في وقتنا الحاضر ومدى مقدرتها على التطور والمنافسة بما يحقق لها الصدارة بين المؤسسات الأخرى من خلال رضا ورغبة عملائها على السلعة التي تنتجها أو الخدمة التي تقدمها، حيث أن نجاح عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب الإهتمام بتوفير كافة المتطلبات المادية منها والبشرية والفنية ومن هذه الأمور أحدث وجود الإدارة الإلكترونية نقله كنوعية في عالم الخدمات وذلك من خلال التحول من أساليب تقليدية إلى أساليب إلكترونية حديثة، وقد نجحت عنده دول في تطبيق هذا التحول والوصول إلى خدمات راقية تتميز بالجودة والسرعة وبأقل تكلفة مثل الولايات المتحدة الأمريكية والإمارات العربية المتحدة وإيرلندا...إلخ، إلا أن الجزائر رغم ما كانت تطمح إليه، إلا أنها عرفت تأخرا وعرقلة في الإنجاز بسبب تظافر عدة أسباب أهمها إنعدام للبنى التحتية التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية.

نتائج الدراسة: تمثلت النتائج المتوصل لها في هذه الدراسة فيما يلي:

- تمثل الإدارة الإلكترونية آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية مما يحقق النزاهة وسرعة الإستجابة في الخدمات المقدمة؛
- تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الإنتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الإتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وبالتالي هي فرصة للقضاء على صفوف الإنتظار والذهاب إلى المؤسسات طلبا للخدمة؛
- تؤثر الإدارة الإلكترونية على أنواع الخدمات من خلال آلياتها المتمثلة في الأنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية؛
- نجحت دولة الإمارات العربية المتحدة التوجه نحو الإدارة الإلكترونية من خلال إستخدام تكنولوجيا المستقبل وتسخيرها كنموذج تنموي قائم على راحة الإنسان ورفاهه، حيث إستطاعت أن تحقق الريادة الإقتصادية؛
- نجحت التجربة العامة للإدارة الإلكترونية في أمريكا وإيرلندا إنطلاقا من التقدم في تكنولوجيا المعلومات والإتصال وإرتفاع في نسبة إستخدام الأنترنت؛

- عرف نموذج الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، إيرلندا، تطورات مرحلية دفعت نحو الإلتقاء بخدمة الأفراد؛
- التجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الإلكترونية بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل أكثر في المؤسسات الخدمية العمومية؛
- تتعرض الخدمة الإلكترونية في الجزائر إلى مشكل الأمية الإلكترونية التي تكاد أن تمس جل فئات المجتمع إضافة إلى ضعف حجم الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال؛
- تتميز الخدمات الإلكترونية في الجزائر إلى درجة الرداءة بسبب عدم تطابقها مع خصائص الإدارة الإلكترونية.

توصيات الدراسة: تتمثل توصيات الدراسة فيما يلي:

- توفير البنى التحتية والمنشآت القاعدية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفير متطلبات الأساسية والإمكانيات المادية والبشرية الضرورية لذلك؛
- تعميم إستعمال خدمات الأنترنت لكافة الإدارات والمرافق العامة المختلفة وخلق التوازن بين مختلف المناطق في هذا الشأن؛
- التكفل القانوني بتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية؛
- العمل على تفعيل مفهوم الإدارة الإلكترونية وتعميم إستعمالها ووجودا عبر كافة مستويات التعليم ونشره في أوساط العامة بتنظيم دورات تكوينية تساعد على فهم وإستعمال تقنيات الإدارة الإلكترونية؛
- توفير أجهزة حاسوب متطورة وذات تقنية عالية لمواكبة التطور المتسارع في العالم في تبسيط الإجراءات الروتينية لأنها تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية؛
- تعزيز وزيادة ثقة الموظفين بالنتائج التي ستحققها الإدارة الإلكترونية من تطوير أساليب العمل وسرعة الإنجاز لكافة المعاملات وتحقق الرضا للمتعاملين مع المؤسسة وعملائها مما يعطيها ميزة وأفضلية تنافسية، للسلعة أو الخدمة التي تقدمه؛
- ضرورة الإسراع في التغلب على المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية الجزائرية، وإيجاد الحلول اللازمة لها ومحاولة سد الفجوة الرقمية.

6. قائمة المراجع

- جمال درير. (2016/2017). "الإدارة الإلكترونية وفعالية الإتصال في مؤسسات الجزائرية (دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر)". أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في ميدان العلوم الإنسانية، شعبة علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال مؤسساتي، قسم الإتصال، كلية علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر 03. الجزائر.
- جيلالي بوزكري. (2015/2016). "الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق". أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص: إدارة الأعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03. الجزائر.
- حفصي عميروش. (2018/2019). "تأثير الثقافة التنظيمية على تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية: دراسة ميدانية ببلدية إغيل علي، آيت رزين وتازمالت (ولاية بجاية)". أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: إدارة الموارد البشرية، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03. الجزائر.
- شهبناز بلجيلج. (2012/2013). "الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة (التجربة الجزائرية)". مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر، تخصص: إدارة وحكامه محلية، قسم العلوم السياسية والعلاقة الدولية، كلية الحقوق، جامعة المسيلة. المسيلة، الجزائر.
- عبد القادر عبان. (2015/2016). "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر (دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة)". أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص: إدارة وعمل، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر. بسكرة، الجزائر.
- عبد الكريم عشور. (2009/2010). "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر". رسالة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص: الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري. قسنطينة، الجزائر.
- عبد الله حاج السعيد. (2015). "تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر". مجلة الإنسان والمجال، معهد العلوم الإنسانية والإجتماعية، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر(02)، 07-

- عبد النور حميدي. (2016). "تجارب عالمية في الحوكمة الإلكترونية". مداخلة في ندوة اللغة العربية وتحديات الإدارة الإلكترونية. الجزائر.
 - علي حسين. (2014/2013). "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل إدارة المعرفة (دراسة حالة: شركة جازي للاتصالات)". رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: تسيير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03. الجزائر.
 - فاطمة سايج. (2018). "الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر". مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، المركز الجامعي غليزان، غليزان، الجزائر(04)، 63-84.
 - فاطنة بلقرع، دلال العمري، وهاجر قريشي. (بلا تاريخ). "جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية". مجلة البديل الإقتصادي، جامعة الجلفة، الجلفة، الجزائر، 15-01.
 - مينة العمودي. (2018/2017). "واقع وآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترقية قطاع الخدمات (دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية ولاية بسكرة)". أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر. بسكرة، الجزائر.
 - نزلي غنية. (2016). "دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية الداخلية". مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر(12)، 176-192.
 - ياسين سعد الغالب. (01 جانفي، 2016). "الإدارة الإلكترونية". (دار اليازوري للنشر والتوزيع) تم الاسم تراداد م
- hl=fr&printsec=frontcover&https://books.google.dz/books?id=fE9ADwAAQBAJ
f=false&q&cad=0#v=onepage&source=gbs_ge_summary_r&