



مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

The extent to which electronic administration contributes to improving the quality of public service

بلخير فاطمة

دكتوراه، جامعة غرداية

مخبر السياحة المؤسسات والإقليم

belkhir.fatima@univ-ghardaia.dz

الميهوب عبد القادر

ط.دكتوراه، جامعة غرداية

مخبر التطبيقات الكمية والنوعية للارتقاء الاقتصادي و

الاجتماعي والبيئي بالمؤسسات الجزائرية

abdelkader.elmihoub@univ-ghardaia.dz

الملخص:

تشهد المؤسسات العمومية حول العالم تطوراً كبيراً في مجال الإدارة الإلكترونية، وذلك بهدف تحقيق إدارة عصرية بمعايير دولية. حيث يهدف هذا التحول الرقمي في المؤسسات العمومية إلى تسهيل وتقريب الإدارة من المواطنين، وذلك باستخدام التكنولوجيا والتطبيقات الرقمية .

والجزائر من بين الدول التي اهتمت بتحسين الخدمة العمومية وعصرنة إدارتها باعتمادها الإدارة الإلكترونية كمحاولة لتحسين جودة خدماتها من خلال تنظيم وتسجيل البيانات بدقة عالية، مما يقلل من حدوث الأخطاء ويحسن الدقة والتحكم في البيانات المتاحة. سنحاول من خلال هذا البحث تقديم بعض المفاهيم و التعاريف المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، ثم سنتناول متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية ، وفي الأخير نعرض بعض ملامح الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية ، الخدمة العمومية ، جودة الخدمة العمومية

Abstract :

Public institutions around the world are witnessing great development in the field of electronic administration, with the aim of achieving modern administration with international standards. This digital transformation in public institutions aims to facilitate and bring administration closer to citizens, using technology and digital applications.

Algeria is among the countries that have been interested in improving public service and modernizing its administration by adopting electronic management as an attempt to improve the quality of its services. By organizing and recording data with high accuracy, which reduces the occurrence of errors and improves accuracy and control of the available data.

Through this research, we will try to present some concepts and definitions related to electronic administration and public service, then we will address the requirements for achieving quality public service, and finally we will present some features of electronic administration in Algeria.

Key words: electronic administration, public service, quality of public service.

مقدمة

تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لتطوير آليات تقديم الخدمة العمومية حرصاً على تحقيق رضا المواطنين، ومن ثم تحقيق استقرار المجتمع في مجمله، فعند تحسين طرق تقديم الخدمات العمومية وملاءمتها لاحتياجات المواطنين يتبلور شعور المواطن بالطمأنينة والثقة في نظام الحكم وأجهزته

والإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دوراً كبيراً في تحسين تقديم الخدمة العمومية من خلال تقديم أفضل الخدمات وبأسرع الطرق الممكنة. والجزائر كغيرها من الدول سعت إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العديد من القطاعات خاصة القطاع العمومي من بينها وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية من خلال رقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية وجواز السفر البيومتري. وكذا قطاع التربية الوطنية والتعليم العالي بحيث قامت الدولة بتنفيذ عدة إصلاحات في قطاع التربية والتعليم بهدف تحسين جودة التعليم وتطوير بيئة التعلم باستخدام التكنولوجيا الحديثة، أما في ما يخص قطاع التجارة فالجزائر تعمل على وضع خطط لاعتماد وتفعيل التجارة الإلكترونية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأعمال التجارية، وبالنسبة لقطاع البريد والاتصالات شهد تطوراً ملحوظاً حيث أطلق القطاع عدة تطبيقات منها: خدمة الشبكات الإلكترونية، بطاقة السحب الإلكترونية، البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني). ولهذا يمكن طرح التساؤل ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ؟

فرضيات الدراسة:

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؛
 - يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى تبسيط العمليات الإدارية وتحسين كفاءة المؤسسات العمومية وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر سهولة للمواطنين.
 - أهداف البحث نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق الأهداف:
 - معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ؛
 - تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات والعلاقة بينهما؛
 - الوقوف على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية.
- منهجية البحث : سنعتمد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعالجة مختلف جوانبها و الأفكار المتعلقة بها.



المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

1.1. مفهوم الإدارة الإلكترونية: تعددت تعريف الإدارة الإلكترونية منها ما هو بسيط ومنها ما هو مركب ومعقد، من أهمها ما يلي:

تعرف أهما: استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان وبطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية وتتيح الإدارة الإلكترونية المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري و الآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة و ضمان مصالح المنظمة والعملاء أو بالعكس فهي ممارسة تتسم بتكامل تام للعلاقات بين الحلقات الضرورية أو المستويات الإدارية في بنية المنظمة؛ (محمد و طارق، 2004، صفحة 10)

تعرف الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة لإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (جيلالي، 2016)؛

من خلال التعاريف السابقة : نعرف الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية في الممارسة، التنظيم، الإجراءات، التجارة، والإعلان. وتمكن الإدارة الإلكترونية الإداريين من التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض، لتحقيق الأهداف المشتركة و ضمان مصالح المنظمة والعملاء.

توجد عدة عوامل أسهمت في تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض الدول ومن أهمها: (عبدالرحيم و خديجة، 2017)

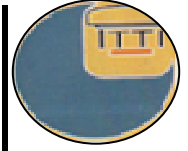
- التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية: سرعة التقدم التكنولوجي وانتشار الثورة المعرفية ساهمت في ظهور مزايا واضحة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية.
- التوجه نحو العولمة والترابط الاجتماعي: توجه العالم نحو العولمة وترابط المجتمعات البشرية دفع بالدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية للتكيف مع متطلبات العالم المترابط والتواصل العالمي.
- استجابة لمتطلبات البيئة المحيطة: انتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية يفرض على الدول الالتحاق بركب التطور وتجنب التخلف عن التطور السريع في عصر السرعة والمعلوماتية، والاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة.

2.1 متطلبات الإدارة الإلكترونية: توجد مجموعة من المتطلبات الأساسية لتطبيق وتنفيذ الإدارة الإلكترونية ومن بين هذه المتطلبات:

- صناع المعرفة: القيادة الرقمية والمديرون الفرعيين والمحللون للموارد المعرفية ورأس مال الفكري للمنظمة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير للوصول إلى ثقافة المعرفة (ياسين، 2020، صفحة 13).
- البنية التحتية التكنولوجية: تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود بنية تحتية تكنولوجية متطورة، تتضمن شبكات الاتصالات، وأجهزة الكمبيوتر، والبرمجيات اللازمة لتنفيذ التطبيقات الإلكترونية.
- التدريب وبناء القدرات والتثقيف: بما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة للأدوات العمل التقليدية بشكل كبير فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة الإلكترونية وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة فحسب، بل ينبغي أيضا تثقيفهم بالتقنية؛
- التشريعات والقوانين: يجب وضع تشريعات وقوانين تنظم استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الإدارة العمومية، وتحمي حقوق المواطنين وتنظم التعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وحماية البيانات الشخصية.
- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية: يجب تحديد الجمهور المستهدف الذي يهمله استخدام الإدارة الإلكترونية، والقيام بإجراء دراسة متأنية للسوق وتحليل المنافسة، وتوظيف وسائل الاتصال المتنوعة للترويج للإدارة الإلكترونية، مثل وسائل التواصل الاجتماعي، المواقع الإلكترونية، البريد الإلكتروني، الإعلانات التلفزيونية.

3.1. خصائص وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية: الإدارة الإلكترونية تتميز بعدة خصائص من بينها:

- إدارة بلا ورق: فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق لكن لا تستخدمه بكثافة، ويحل بديلا عنه الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة الإلكترونية والمفكرة الإلكترونية والرسائل الصوتية؛
- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة: تعتمد هذه النظم المتطورة على التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والحوسبة السحابية؛
- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة؛
- استخدام البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد التقليدي هو واحدة من الخصائص الهامة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم الواحد؛
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يتميز بعدة خصائص تشمل الابتكار والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال؛



- تحسين الكفاءة والإنتاجية: يساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في تبسيط وتحسين العمليات الإدارية والمهام، مما يزيد من كفاءة المؤسسة وتحقيق الإنتاجية العالية؛
- توفير الوقت والجهد: يعمل النظام الإلكتروني على تقليل العمل اليدوي والمعاملات الورقية، مما يساعد في توفير الوقت والجهد المستخدمين في الإجراءات الإدارية.
- 4.1. أهداف الإدارة الإلكترونية: تتضمن مجموعة من الأهداف من بينها (قنديلجي، 2015، صفحة 128) :
 - تيسير التواصل والتعاون بين الأفراد والأقسام المختلفة في المؤسسة؛
 - تقليل كلفة الإجراءات الإدارية بترشيد التكاليف وتقليل الصرف في انجاز ومتابعة عمليات الإدارة؛
 - تحسين كفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية عن طريق تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الوقت والموارد المستهلكة فيه؛
 - التحول إلى الأرشيف الإلكتروني: الهدف هو إلغاء الأرشيف الورقي التقليدي واستبداله بالأرشيف الإلكتروني لتحسين التنظيم والوصول إلى المعلومات؛
 - تقليل تأثير عامل الزمن والوقت: الهدف هو تقليل تأثير عوامل الزمن والوقت في عمليات الإدارة وتسريع الانجاز؛
 - تحسين العلاقة بين الإدارة والزبائن: الهدف هو تحجيم عامل العلاقات بين الإدارة والزبائن للحد من تأثير العلاقات الشخصية والوساطة والنفوذ؛
 - 5.1 وظائف الإدارة الإلكترونية. تتمثل في:
 - التخطيط الإلكتروني: يتضمن التخطيط الإلكتروني تحليل البيانات وتقييم الأداء وتحديد الأولويات وتحديد الموارد اللازمة لتنفيذ الاستراتيجيات. يركز بصفة أساسية على استخدام نظم جديدة بالمعرفة كنظم دعم القرار والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية (إهام، 2019، صفحة 470).
 - التنظيم الإلكتروني: يتعلق بتنظيم وترتيب الموارد الإلكترونية والعمليات لتحقيق الأهداف المحددة، حيث يشمل التنظيم الإلكتروني توزيع المهام وتحديد السلطات وتحسين تدفق المعلومات وتوجيه العمليات الإلكترونية. والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، حيث يشجع هذا الانتقال على المشاركة والتعاون وتعزيز الإبداع والابتكار (نجم عبود، 2009، صفحة 247).

- الرقابة الإلكترونية: يعتمد النظام الرقابي الإلكتروني على الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصاً لهذا الغرض، بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة، بأقل ما يمكن من المخاطر وبدقة أكبر. (فضيلة و رياض، 2020، صفحة373).

- القيادة الإلكترونية (التوجيه): يتعلق بقيادة وإلهام الفريق في بيئة إلكترونية، حيث يشمل القيادة الإلكترونية توجيه الفريق وتحفيزه وتعزيز التعاون وتطوير المواهب الإلكترونية. وتلك الأعمال تتطلب وجود الإداري القائد الفعال الذي يوجهها ويأخذ بيدها وينسق بينها ويتواصل مع جمهورها. (إلهام، 2019، صفحة471).

المحور الثاني: مفاهيم حول جودة الخدمة العمومية

1.2. مفهوم الخدمة العمومية: تعرف الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية كما يسميها البعض.

هي تلك الرابطة بين الإدارة العامة و الأفراد و يتلخص دورها في تلبية الرغبات و إشباع للحاجيات المختلفة للمواطنين. (عبدالكريم و محمد، 2013، صفحة87).

كما تعرف الخدمة أنها هي القيام بشؤون شخص أو مؤسسة أو غير ذلك، و معنى أسدى إليه خدمة أي قدم له مساعدة (فوزي، 1991، صفحة15).

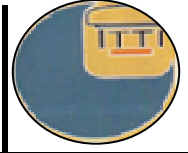
يعرفها أيضا الفقيه رائد المدرسة الحديثة للتسويق على أنها: "أي فعل أو أداء يمكن إن يحققه طرف لطرف آخر يكون جوهرى غير ملموس و لا يترتب عليه أي ملكية وإن إنتاجه قد يرتبط بمنتج مادي و قد لا يكون" (فريد و عبدالنور، 2019).

أما بالنسبة للمشرع الجزائري نجد انه لم يقيم بتقديم تعريف واضح للخدمة العمومية ولكن حاول وضع تعريفا لها في مجال السمي البصري وذلك بموجب القانون رقم 14-04 المؤرخ في : 2014/02/24 (الجريدة الرسمية، الصادرة في : 2014/03/23)، عرفت المادة 7 من الفقرة 6 الخدمة العمومية : " نشاط للاتصال السمي البصري في ظل احترام مبادئ المساواة والموضوعية والتكليف والاستمرارية". من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن:

الخدمة العمومية هي مصطلح يشير إلى النشاطات والخدمات التي تُقدم من قبل الجهات العامة، سواء كانت حكومية مثل الدولة أو السلطات المحلية، أو غير حكومية مثل المؤسسات العامة والهيئات العامة. تهدف الخدمة العمومية إلى تلبية احتياجات ومصالح المجتمع ككل، بدلاً من تحقيق أهداف ربحية لفرد أو مجموعة من الأفراد، تشمل الخدمة العمومية مجموعة واسعة من النشاطات، مثل توفير الرعاية الصحية والتعليم، وتوفير الخدمات الاجتماعية والتأمين الاجتماعي، وتوفير المياه والكهرباء والغاز، وتوفير النقل العام، وتوفير البريد والاتصالات، والعديد من الخدمات الأخرى التي تؤثر في حياة الناس وتساهم في تحسين الظروف العامة.

2.2. تعريف جودة الخدمة العمومية

تعرف على أنها تحقيق رغبات العميل أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقع من تلك الخدمة (محمد توفيق، 2005، صفحة17).



وكما يعرفها البعض الآخر من وجهة نظر المستفيد ومن وجهة نظر مقدم الخدمة، فجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد هي ملاءمتها لاستخداماته و استعمالاته، أما جودة الخدمة من وجهة نظر المقدم لها فهي مطابقتها للخدمة للمعايير والموصفات الموضوع مسبقا لها (مسعود، 2012، صفحة 07).

تعريف شامل: جودة الخدمة العمومية هي المقياس الذي يستخدم لتحديد مدى تلبية الخدمات العمومية لاحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم. إنها تشير إلى مدى كفاءة وفاعلية وملائمة تقديم الخدمات العمومية بما يتوافق مع معايير محددة.

3.2. ومن أهم خصائص الخدمة العمومية نذكر: (عبدالكريم ع.، 2010)

- الحاجة العامة: تتوافق الخدمة العمومية مع حاجات ضرورية وعامة في المجتمع، وبدون هذه الحاجات لن يكون هناك حاجة لإنشاء مرافق متعددة لتلبية احتياجات الجمهور المتنوع؛

- تحقيق المصلحة العامة: يكون تقديم الخدمات العمومية بناءً على تحقيق المصلحة العامة هو الدافع الأساسي؛

- الشمولية: الخدمة العمومية يجب أن تكون متاحة لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن جنسيتهم، عرقهم، دينهم

...

- الأهمية العامة: الخدمة العمومية يجب أن تكون مرتبطة بتلبية الاحتياجات العامة للمجتمع بأكمله، وليس فقط لفئات محددة من الناس، تتعلق بالخدمات التي تؤثر بشكل كبير في حياة الناس وتلبي احتياجاتهم الأساسية مثل الصحة والتعليم؛

- التنظيم والرقابة: يتطلب تقديم الخدمة العمومية تنظيمًا قويًا وآليات رقابة فعالة لضمان جودة وتوفير الخدمات ومراقبة أداء الجهات المسؤولة عن تقديمها.

4.2. أهمية جودة الخدمة:

جودة الخدمة تلعب دورًا حاسمًا في نجاح واستقرار المؤسسات التي تقدم الخدمات، وتكمن أهمية الجودة في ما يلي:

- نمو مجال الخدمات: يزداد عدد المؤسسات التي تقدم الخدمات ويشهد هذا المجال نموًا مستمرًا. لذلك يعتبر الاعتماد على جودة الخدمة أحد العوامل الرئيسية لنجاح المؤسسات في هذا المجال؛

- زيادة المنافسة: مع زيادة عدد المؤسسات الخدمية، ينشأ منافسة شديدة بينها. وبالتالي يكون الاعتماد على جودة الخدمة أمرًا حاسمًا للحصول على ميزة تنافسية والتفوق على المنافسين؛

- فهم العملاء: يرغب العملاء في تلقي معاملة جيدة وفهمًا من جانب المؤسسات. لذا لا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وبأسعار معقولة، بل يجب أيضًا توفير معاملة حسنة وفهم احتياجات العملاء وتطلعاتهم؛ (مأمون، 2001، صفحة 15).

5.2. متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية:

- الاهتمام بتوقعات قطاعات جماهير المواطنين في المجتمع نحو الخدمة العمومية، والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل على الأقل هذه التوقعات؛
- الدراسات المستمرة على الخدمة العمومية لقياس مستوى جودتها ورصد التغير في توقعات المواطنين؛
- التطوير والابتكار في الخدمة الرئيسية، وإضافة وتحسين الخدمات الإضافية المدعمة لتحقيق التميز في الأداء؛
- بناء و تطبيق معايير موضوعية وعملية للجودة لا تقتصر على المعايير القانونية و المهنية، بل وتأخذ في الاعتبار المعيار المقبول من جانب المستفيدين من الخدمة؛
- إيجاد ثقافة تنظيمية في المنظمات العمومية موجهة بالجودة ونشر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم وأهمية الجودة في الخدمة؛
- الحرص على إرضاء العاملين المسؤولين عن إنتاج وتقديم الخدمة للمواطنين، من خلال التدريب والتحفيز ونظم الإشراف والترقيات، وظروف العمل المادية؛
- التغيير والتطوير التنظيمي للتغلب على المعوقات التنظيمية، والتعقيدات في إجراءات و لوائح الخدمة، و العلاقات التنظيمية المتشابكة بين الوحدات المشتركة في أداء الخدمة؛
- تحديد وتطوير الأجهزة والمعدات والتسهيلات المادية الأخرى المستخدمة في عمليات إنتاج وتقديم الخدمة العمومية، والحرص على استخدام التكنولوجيا المتطورة؛
- توعية وتعليم المواطنين بإجراءات الخدمة العمومية، وكيفية الحصول عليها، وكيفية الاتصال بمنظمة الخدمة؛

6.2. أهم المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية: تتلخص في المعايير التالية:

- معيار المساواة: يهدف هذا المعيار إلى ضمان أن يحصل الجميع على فرص متساوية للوصول إلى الخدمات و الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي (محمد زكري، 2018، صفحة 17).
- معيار الاستمرارية: يشير إلى ضرورة استمرارية تقديم الخدمات العمومية على مدار الزمن بشكل مستدام ومنتظم، بحيث يتضمن هذا المعيار الاستعداد لمواجهة التحديات والأزمات و ضمان استمرار توفير الخدمات بغض النظر عن الظروف الخارجية؛
- معيار التطور والتكيف: يعني القدرة على التطور والتكيف مع التحولات والتغيرات في المجتمع والتكنولوجيا. يتطلب هذا المعيار تحسين وتحديث الخدمات العمومية لتلبية احتياجات المجتمع المتغيرة والاستفادة من التكنولوجيا والابتكارات الجديدة؛



- معيار التضامن: ركز على التعاون والتضامن في تقديم الخدمات العمومية، حيث يهدف إلى توفير الدعم والرعاية للفئات الضعيفة و المحتاجة، يسعى هذا المعيار إلى تقليل الفجوات الاجتماعية والتقليص من الفوارق الاجتماعية بين الأفراد التي تنجم عن ضعف الدخل أو الإعاقة الصحية؛
 - معيار الشمولية: يعني توفير الخدمات العمومية لجميع شرائح المجتمع بغض النظر عن الجنس، العرق، الدين، الثقافة، أو الوضع الاقتصادي؛
 - معيار الجانية النسبية: يهدف هذا المعيار إلى ضمان أن يكون تكلفة الخدمات متناسبة مع قدرة المواطنين على تحملها، وأن تكون متاحة لجميع الفئات الاجتماعية بشكل ملائم. فهناك بعض الخدمات تكون مجانية للجميع (كالصحة، التعليم وغيرها...)، وهناك خدمات تكون بمقابل مثل الخدمات العمومية ذات الصلة الصناعية والتجارية (كالسكن، التأمين، السياحة والترفيه... الخ).
- 7.2. ملامح الإدارة الإلكترونية في الجزائر: توجد بعض الملامح والمبادئ المرتبطة بالإدارة الإلكترونية من بينها:
- النقل التدريجي نحو الإدارة الإلكترونية: تتجه الجزائر نحو تبني الإدارة الإلكترونية كجزء من جهودها في التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية. يتم التركيز على تعزيز استخدام التكنولوجيا في توفير الخدمات العامة وتحسين كفاءة العمليات الحكومية؛
 - إطلاق بوابات الخدمات الإلكترونية: تم تطوير بوابات إلكترونية توفر خدمات حكومية متنوعة للمواطنين والشركات. تشمل هذه الخدمات الحصول على وثائق رسمية، التقديم على تصاريح وتراخيص، الدفع الإلكتروني...
 - تطبيق قوانين ولوائح الحكومة الإلكترونية: تم وضع قوانين ولوائح تنظم الاستخدام الآمن والموثوق به لتقنيات المعلومات والاتصالات في القطاع الحكومي، حيث تهدف هذه التشريعات إلى حماية البيانات الحكومية وتعزيز أمن النظم الإلكترونية؛
 - تطوير البنية التحتية الرقمية: تتمثل إحدى الملامح الرئيسية للإدارة الإلكترونية في تطوير البنية التحتية الرقمية، مثل شبكات الاتصالات والبنية التكنولوجية المطلوبة لدعم تنفيذ الخدمات الإلكترونية؛
 - تحسين الوصول إلى المعلومات: تهدف الإدارة الإلكترونية إلى توفير وصول سهل وشامل للمعلومات الحكومية والخدمات العامة. حيث يتم تطوير قواعد البيانات والمنصات الإلكترونية لتوفير معلومات شاملة ومحدثة للجمهور.

المحور الثالث: أنماط (تطبيقات) الإدارة الإلكترونية في الجزائر (إلهام خ.، 2020-2021)

تم تعميم تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على جميع القطاعات تقريبا بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة وبوظائف المؤسسات العمومية والمرافق العمومية والأجهزة الحكومية.

وقد شمل مشروع الجزائر الإلكترونية الجماعات الإقليمية والخدمات الرقمية على مستوى القطاعات الوزارية. و يعد مشروع البلدية الإلكترونية من بين أهم المشاريع التي حظيت باهتمام الحكومة على المستوى المحلي وبالخصوص خدمات الحالة المدنية نظرا لحجم ونوعية الخدمات التي تقدمها للمواطن ولأن مطلب التنمية يرتبط ارتباطا وثيقا بتحسين الخدمات العمومية المحلية والاعتناء بجودتها.

1.3. تطبيقات مشروع الجزائر الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية: (البلدية الإلكترونية المشروع الأكثر نجاحا في الجزائر)

تماشيا مع تبني الجزائر لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، عملت هذه الأخيرة على تغيير منظومتها القانونية لجماعاتها الإقليمية، فأصدرت القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية والقانون رقم 12-07 المتعلق بالولاية، واللذين كرسا ضمن نصوص العديد من المواد على غرار المواد 17-18-31-33-77-81-83 من قانون الولاية والمواد من 11 إلى 30 من قانون البلدية إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الممارسات الإلكترونية وتعاملات البلدية مع المواطن وإحلال التطبيقات الحديثة الرقمية محل التطبيقات الكلاسيكية.

لكن البارز في تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية على المستوى المحلي وهو مشروع البلدية الإلكترونية "الذكية"، والتي تعرف على أنها نمط متطور وجديد من الإدارة، يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين، وتحت هذا النمط يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى إصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية كالانترنت والهواتف الذكية والأرضية بسرعة وفعالية عالية" (سمية، 2017-2018، صفحة 259)؛ أو هي "نمط عصري ومتطور من الإدارة الرقمية، يتسم بالكفاءة في تقديم الخدمة والتفاعل مع المواطنين وطالبي الخدمة بإتاحة الحصول على الخدمات والمعاملات باستعمال الانترنت" (بلقاسم و كمال، 2020).

أ- متطلبات إرساء الإدارة الإلكترونية في البلدية :

لتنفيذ وتجسيد مشروع البلدية الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية في الجزائر، يتم إتباع عدة آليات وخطوات:

- هئية البنية التحتية الرقمية

- تطوير البرمجيات والتطبيقات: يتم تطوير برامج وتطبيقات مختلفة وفقاً لاحتياجات الجماعات الإقليمية؛

- تدريب الموظفين: يتطلب تحقيق النجاح في مشروع البلدية الإلكترونية تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الجديدة والتطبيقات الإلكترونية المختلفة.

ليتم بعد ذلك تطوير أنظمة أخرى مثل منصة الخدمات الإلكترونية، تسيير الشؤون الثقافية والرياضية، التشغيل و التمهيّن، إدارة الصفقات العمومية، الموارد البشرية... الخ.



- منصة الخدمات الإلكترونية: يتم تطوير وتنفيذ منصة إلكترونية تضم مجموعة متنوعة من الخدمات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت. يمكن للمواطنين تقديم طلبات ومعاملات مختلفة، مثل طلب تراخيص، إصدار شهادات، دفع الفواتير، وغيرها، دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الإدارية؛
- تسيير الشؤون الثقافية والرياضية: يتم تطوير نظام لإدارة الأنشطة الثقافية والرياضية على مستوى الجماعات الإقليمية، بما في ذلك تنظيم الفعاليات والمسابقات وإدارة المرافق الثقافية والرياضية؛
- إدارة الصفقات العمومية: يتم تطوير نظام لإدارة عمليات المناقصات والصفقات العمومية على مستوى الجماعات الإقليمية. يتم تسهيل إجراءات التقديم والتقييم والاختيار عبر النظام الإلكتروني، مما يزيد من شفافية العملية ويقلل من الفساد..
- إدارة الموارد البشرية: يتم تطوير نظام لإدارة الموارد البشرية في الجماعات الإقليمية، بما في ذلك إدارة الرواتب والمستحقات والإجازات والتوظيف وتقييم الأداء.
- من أجل تنفيذ مشروع البلدية الإلكترونية تم وضع خطة عمل تتكون من ثلاثة مراحل (الطاهر ورجحية، 2019):
- المرحلة الأولى: الانطلاقة كانت من بلدية الجزائر وسط.
- في هذه المرحلة بدأ تطبيق مشروع البلدية الإلكترونية من بلدية الجزائر وسط كمرحلة تجريبية. حيث تم تطبيق الشبكات الوحيد وتجهيز البرامج المختلفة التي توفر واجهة وحيدة للمواطنين وتسهل الوصول إلى الخدمات السريعة والمرنة. كما تم تطبيق نظام لتسيير النفايات والوقاية والصحة العمومية والبيئة، وأنظمة إدارة التراث المحلي والتخطيط العمراني والطرق والمساحات الخضراء، وأنظمة إدارة الجمعيات والشؤون الاجتماعية.
- المرحلة الثانية: تحليل تأثير التكنولوجيات الجديدة على تنظيم الخدمات في هذه المرحلة يتم إجراء تحليل شامل لتأثير التكنولوجيا الجديدة على تنظيم وتقديم الخدمات في البلديات. بحيث يتضمن ذلك دراسة فعالية وتكلفة تنفيذ التكنولوجيا الجديدة وتحديد الاحتياجات والفرص والتحسينات الممكنة في تنظيم الخدمات الحكومية.
- المرحلة الثالثة: تجريد المعاملات داخل البلدية من الطابع المادي إلى الطابع الإلكتروني (بلدية دون ورق).
- في هذه المرحلة، يتم التركيز على تحويل المعاملات والعمليات داخل البلدية من الورقية إلى الإلكترونية. بحيث يتم تطوير وتنفيذ أنظمة إدارية إلكترونية تمكن الموظفين من متابعة وتنفيذ المعاملات والإجراءات الإدارية بشكل إلكتروني، و تجريد المعاملات الإدارية من الطابع المادي واعتماد الطابع الإلكتروني بشكل رئيسي، فهذا يسهل ويسرع تنفيذ الخدمات ويقلل من الاعتماد على الأوراق والمستندات الورقية، ويوفر الوقت والجهد.
- ب- ملامح الإدارة الإلكترونية في البلدية (بلقاسم و كمال، 2020، صفحة 110):

بطاقة التعريف وجواز السفر الإلكترونيين البيومترين: قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإنشاء موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت يتيح للمواطنين استخراج بطاقة التعريف الإلكترونية وجواز السفر الإلكتروني البيومتري .

رخصة السياقة البيومترية: استكمالا لمسعى البلدية الالكترونية ، تم البدء باستخراج أول رخصة سياقة بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019.

رقمنة الحالة المدنية : قد تم بالفعل تعميم اعتماد السجل الآلي للحالة المدنية، والذي كان قد تم البدء فيه سنة 2010، وذلك بربط جميع البلديات والملحقات الإدارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، طبقا للقانون الجديد للحالة المدنية رقم: 14-08 (الصادر في الجريدة الرسمية العدد 49 مؤرخة في: 2014/08/20، المعدل والمتمم للقانون رقم 70-20 المؤرخ في 19/02/1970 المتضمن قانون الحالة المدنية).

وطبقا للمادة 25 مكررا من هذا القانون، فإن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يحتوي على الوثائق التالية: عقود الميلاد، عقود الزواج، عقود الوفيات، التعديلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها.

تم بفضل هذا الإنجاز اعتماد النظام البيومتري، والذي يتيح استخراج جميع الوثائق البيومترية بشكل فوري من أي بلدية أو ملحقة إدارية في ولاية إقامة المواطن القانونية. وقد تم تقليص عدد الوثائق المستخدمة في الحالة المدنية بالبلديات والمصالح القنصلية من 28 وثيقة إلى 14 وثيقة وفقاً للمرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17/02/2014، حيث أصبحت هذه الوثائق متاحة عبر السجل الوطني (الجريدة الرسمية رقم 11 المؤرخة في: 26/02/2014 الذي يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية).

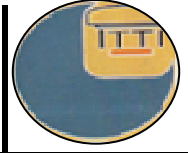
-التسجيل الإلكتروني للحج: تم البدء في التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيف عبء استخراج مختلف الوثائق والوقوف بالطابور لاستكمال إجراءات التسجيل اليدوي ، ويتم انتظار إجراء القرعة أيضاً عبر الإنترنت، كما سيتم في المستقبل إدخال عملية التصويت الإلكتروني.

-الإعلان (الإشهار) الإلكتروني: اعتمدت البلدية سياسة "إعلان بدون ورق" من خلال الترويج لنشاطاتها وبث إعلاناتها عبر شاشة عرض منصبة في واجهات ومداخل المقرات التابعة لها ويتم التحكم في محتوى العرض عن طريق أجهزة حاسوب ببرامج خاصة.

2.3. تطبيقات مشروع الجزائر الالكترونية في القطاع العمومي:

1. قطاع البريد والاتصالات: منذ عام 2000 شهد قطاع البريد والاتصالات تطوراً ملحوظاً حيث تم تنفيذ عدة تغييرات وتحسينات نذكر منها:

-استبدال المراكز الهاتفية التماثلية بمراكز رقمية: تم استبدال الهياكل القديمة التي تعتمد على تكنولوجيا التماثل بأنظمة رقمية متطورة. هذا المستوى الأعلى من التكنولوجيا يسمح بتوفير خدمات اتصال أفضل وجودة صوتية أعلى.



-توسيع الربط الهاتفي في البلديات: تم تنفيذ برنامج الإنعاش الاقتصادي الذي يهدف إلى تعميم الربط الهاتفي في كافة البلديات، هذا يعزز الاتصال والتواصل بين السكان ويدعم التنمية الاقتصادية.
- تحسين خدمة الإنترنت وتوسيعها: تم تطوير وتحسين بنية الإنترنت وتوسيع تغطيتها، بحث تم توفير خدمة الإنترنت عالية السرعة والاستقرار للمستخدمين وتحسين سرعة التدفق.

أهم التطبيقات التي أطلقها القطاع: من أهم التطبيقات التي أطلقها قطاع البريد والاتصالات في الجزائر
-خدمة الشبكات الإلكترونية وتمثل في استخدام أجهزة آلية لسحب الأوراق النقدية تلقائيًا (عبدالكريم ع.، 2010 ، صفحة139).

-بطاقة السحب الإلكترونية: تعد بطاقة يتم استخدامها للحصول على الخدمات المالية من مؤسسة بريد الجزائر، وتعمل بالتزامن مع خدمة الشبكات الإلكترونية. بواسطتها تتيح للمواطنين سحب النقود من أي شبك بريدي أو جهاز صراف آلي في جميع أنحاء البلاد .

وقد باشرت مصالح بريد الجزائر في توزيع هذه البطاقات في جانفي 2007 على مستوى العاصمة ليتم تعميمها في كل الولايات، وقد عملت مؤسسة البريد على توفير نفس الخدمات على شبكة الإنترنت لتخفيف الضغط على الشبكات البريدية وتقريب الإدارة من المواطن وتقديم خدمات عن بعد (مریم، د.ت، صفحة58).

-البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني: وهي بطاقة خصم تصدرها مؤسسة بريد الجزائر، وتمكن العملاء من سحب النقود نقدًا من الصرافات الآلية، وتحويل الأموال، وإجراء عمليات الدفع الإلكتروني .
مؤسسة البريد في الجزائر تقدم أيضا مجموعة من الخدمات الإلكترونية الأخرى وتشمل:

-الإطلاع على الرصيد وطلب نموذج الصك البريدي والحصول على كشف على الحساب: يمكن لعملاء بريد الجزائر الوصول إلى حساباتهم البريدية الجارية، وطلب نماذج الصك البريدي، والحصول على كشوف المعاملات المالية لفترة معينة، وطلب تغيير الرقم السري، من خلال موقع www.eccp.poste.dz

-خدمة "رصيدي": تتيح للعملاء الإطلاع على حساباتهم البريدية الجارية باستخدام شريحة الهاتف المحمول لمشتركي موبيليس.

-الخدمات عن بعد وتمثل في : موقع التسجيلات الجامعية، خدمة الجريدة الرسمية، خدمة فاتورة الهاتف الثابت والنقل، خدمة مسابقات الوظيف العمومي، صحيفة السوابق العدلية.

جداول إحصائية تبين تطور قطاع البريد والمواصلات:

الجدول رقم (01): اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف النقال في الجزائر مارس 2023

| | |
|----------|---|
| 5715552 | اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف المحمول 3G |
| 39571768 | اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف المحمول 4G |
| 45287320 | اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف المحمول 3G و |

4G

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية متوفر على الموقع : [/https://www.mpt.gov.dz/ar/ccp](https://www.mpt.gov.dz/ar/ccp)

الجدول رقم (02): البطاقات الذهبية في الجزائر (CCP / CNEP) من 2017 إلى 2022

| المؤشرات | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| عدد حسابات CCP | 20413478 | 21374419 | 22629707 | 23613552 | 24714867 | 27039740 |
| عدد حسابات CNEP | 4266000 | 4304569 | 4335743 | 4355991 | 4377213 | 4400231 |
| عدد حاملي البطاقات الالكترونية بما فيها الذهبية | 7492508 | 5781104 | 5602684 | 6766383 | 8841339 | 10124456 |
| عدد البطاقات الالكترونية | 4097019 | 4849537 | // | // | // | // |

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية متوفر على الموقع : [/https://www.mpt.gov.dz/ar/ccp](https://www.mpt.gov.dz/ar/ccp)

ب. قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي

تم تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية لرقمنة قطاع التأمينات الاجتماعية في وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، وقد تم تطوير نظام حديث يشمل بطاقة الشفاء الإلكترونية للضمان الاجتماعي، وفقاً للقانون رقم 01-08 الصادر في 23 يناير 2008 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية (الجريدة الرسمية العدد 4 المؤرخة في 2008/01/27)، وهي بطاقة ذات شريحة الكترونية مدمجة، تسمح هذه البطاقة بتحديد هوية المؤمن لهم اجتماعياً على مستوى صناديق الضمان الاجتماعي في ظل شبكة رقمية وطنية، تتضمن معطيات شخصية وطبية وإدارية.

تهدف بطاقة الشفاء إلى تحقيق عدة أهداف نذكر منها:

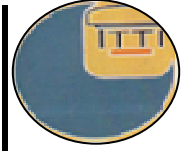
-تحسين جودة الخدمات المقدمة: من خلال تبسيط الإجراءات المطلوبة للحصول على الاستحقاقات والتعويضات بشكل سريع ومنتظم.

-تعزيز التعاون بين مقدمي الخدمات الصحية: مثل الصيادلة والأطباء والمؤسسات الصحية، بهدف تحسين العلاقات وتسهيل تقديم الخدمات الصحي.

-ضمان الرقابة والإدارة الفعالة: من خلال تحسين القدرة على مراقبة ومتابعة الأداء ومكافحة أي أشكال للغش والتجاوزات (محمد ب. د.ت)

تم تطوير مجموعة أخرى من التطبيقات الإلكترونية في قطاع التأمينات الاجتماعية في الجزائر، وتشمل هذه التطبيقات:

-خدمات الاستفسار والمعلومات: يمكن للمستفيدين الاطلاع على معلومات حول حالتهم التأمينية والاستفسار عن أي مسائل تتعلق بحقوقهم ومزاياهم عن طريق النظام الإلكتروني.



تحديث المعلومات الشخصية: يتيح النظام الإلكتروني للمستخدمين تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بهم، مثل المعلومات الشخصية والتواصل والمعلومات الطبية، بحيث يساعد هذا على الحفاظ على بيانات دقيقة ومحدثة للمستخدمين.

الدفع الإلكتروني: يوفر النظام الإلكتروني خدمة الدفع الإلكتروني للمستخدمين، مما يسهل عملية استلام التعويضات والمدفوعات المالية عبر وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة.

قطاع التربية الوطنية والتعليم العالي

ج. بالنسبة لقطاع التربية:

قامت الدولة بتنفيذ عدة إصلاحات في قطاع التربية بهدف تحسين جودة التعليم وتطوير بيئة التعلم باستخدام التكنولوجيا الحديثة ومن بين هذه الإصلاحات :

توفير أجهزة الإعلام الآلي: تم تجهيز المؤسسات التعليمية بأجهزة الكمبيوتر والأجهزة اللوحية وتوصيلها بشبكة الانترنت. هذا يهدف إلى تعزيز استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية وتمكين الطلاب من الوصول إلى المصادر التعليمية الإلكترونية

حوصص الإعلام الآلي: تم تخصيص حصص تعليمية لتعليم التلاميذ في مجال الإعلام الآلي في الطورين المتوسط والثانوي يهدف ذلك إلى تطوير مهارات التلاميذ في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

تم اعتماد نظام التسجيل لاختبار شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية الوطنية، مما يسهل ويسرع عملية التسجيل وتوفير البيانات بشكل دقيق والاطلاع على نتائج شهادة البكالوريا والتعليم المتوسط (موقع وزارة التربية) وشبكة متعامل الهاتف النقال موبيليس.

تم توفير خدمات إلكترونية عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بُعد في الجزائر وتشمل:

التسجيل وسحب الاستمارات: يتمكن الطلاب من تسجيل أنفسهم في برامج التعليم عن بُعد وسحب الاستمارات اللازمة للتسجيل من خلال البوابة الإلكترونية للديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بُعد.

تحميل الدروس والامتحانات الخاصة: يتيح النظام للطلاب تحميل المواد الدراسية والدروس من البوابة الإلكترونية، وكذلك إمكانية الوصول إلى الامتحانات الخاصة ببرامج التعليم عن بُعد (موقع وزارة التربية).

وقد شهدت وزارة التربية تعزيزا لهذا الفضاء خصوصا بعد انتشار فيروس كورونا "COVID19"، واضطرابها لتمديد العطلة وفقا لمقتضيات الحجر المنزلي في إطار مكافحة الوباء، حيث تم الإعلان عن بوابة الكترونية تعليمية تتضمن دروسا على الشبكة لجميع الأطوار والسنوات عبر موقع التعليم والتكوين عن بُعد.

د. بالنسبة لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي

في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، تم الاعتماد على شبكة الإنترنت لتعزيز الأداء وتحسين جودة الخدمات، بحيث يتوفر العديد من المخابر ومراكز البحث والجامعات على تغطية شبكة الإنترنت مما يمكنهم من الاستفادة من التطور التقني والتكنولوجي. واستخدام الشبكة في تطوير المناهج الدراسية وتوفير الموارد التعليمية عبر الإنترنت.

جودة التعليم العالي وأهدافه

تعتبر جودة التعليم العالي هدفاً رئيسياً في تطوير القطاع التعليمي، وتشمل جميع جوانب العملية التعليمية والأبحاث (التدريس وكيفية تعلم الطلاب والمنح الدراسية والبحوث). ويهدف نظام جودة التعليم العالي إلى ما يلي:

- إيجاد نظام شامل لضمان الجودة يمكن الجامعة من مراجعة وتطوير مناهجها: يتضمن ذلك تقييم البرامج الدراسية والمناهج وتحسينها بما يتوافق مع التطورات الحديثة في المجالات الأكاديمية واحتياجات سوق العمل.

- توحيد الهياكل التنظيمية التي تركز على الجودة في الجامعة: يتضمن ذلك إنشاء وتطبيق إجراءات وسياسات تهدف إلى ضمان مراقبة الجودة وتقييمها في جميع جوانب العملية التعليمية، بما في ذلك التدريس والتعلم والتقييم.

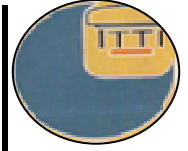
- تطوير المهارات الإدارية والمهنية للموظفين: يهدف إلى توفير فرص تدريب وتطوير للموظفين في المؤسسات التعليمية، لتعزيز قدراتهم الإدارية والمهنية وزيادة معرفتهم بأفضل الممارسات في مجال التعليم العالي.

- تشجيع التحسين المستمر وتقديم الخدمة الأفضل: يركز على تطبيق آليات مستمرة لتقييم وتحسين الجودة، بما في ذلك استخدام تعليقات الطلاب والأساتذة والمنظمات الخارجية لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها وتحقيق تطور مستمر في جودة التعليم العالي.

استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين مستوى التعليم الجامعي: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى التعليم العالي كما يلي: (إلهام و ليلي، 2017، صفحة 328)

-الاتجاه نحو استخدام وسيلة سريعة وممتعة: حيث انعكست زيادة الطلب على الحاسوب والخدمات المرتبطة به في قطاع التعليم العالي، بازدياد عدد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، وبزيادة اهتمامها بنشر معلومات حول البرامج الأكاديمية ومحتويات المواد العلمية، وهذا يعتبر مؤشراً لمواكبة هذه الجامعات لتطوير مستوى التعليم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- توفير بيئة تعليمية مرنة: إن اعتماد التعليم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجعل الطالب متصلاً مع البرامج التعليمية في الوقت الملائم له، ويؤدي ذلك إلى خلق بيئة تعليمية مستقلة من وجهة نظر الطالب، وذات مرونة زمانية ومكانية، وفتح مجال المساهمة للطلبة، الذين يتصفون بالحنجل في المناقشة عبر حلقات المناقشة الإلكترونية.



-خلق مجالات جديدة للتعلم: إن طرح البرامج التعليمية عبر شبكة المعلومات، ووجود العديد من مصادر المعلومات وكثافة حجم هذه المعلومات المطروحة من قبل أطراف عدة، يجعل من الضروري قيام مستخدمي هذه التكنولوجيا بحصر ما هو مفيد من المعلومات وتقييم ذو المصدقية والملائم منها وما هو دون ذلك، وهو العمل الذي من شأنه أن يؤدي إلى التفكير الخلاق لدى المستخدم كالتالي مثلا، ويكسبه مهارات حل المشكلات.

-توسيع شبكة الاتصالات: إن استخدام التعليم عبر شبكة المعلومات يفتح المجال لعمل اتصالي بين مجموعة قد ينتمي أفرادها لعدة أقطار أو عدة ثقافات، وهذا يوسع مداركهم ويفتح أمامهم آفاقا جديدة للتعلم والحوار ومعرفة الثقافات المختلفة عبر العالم.

خدمات الإدارة الالكترونية الموفرة للأساتذة: تُوفّر الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية عدة خدمات للأساتذة (جمال، 2020، صفحة 370):

- الاستعلام عن كافة النشاطات والمؤتمرات والمحاضرات عن طريق الموقع الالكتروني للجامعة.
 - إرسال واستقبال المقالات والأبحاث العلمية للمجلات الجامعة المحكّمة عن طريق الانترنت.
 - يمكن تقييم إنتاج علمي عن طريق الانترنت.
 - متابعة شؤون النقابات وغيرها عن طريق الموقع الالكتروني للجامعة.
 - التقديم للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية بحيث تمر على المجالس العلمية المختصة لأخذ الموافقة واستكمال إجراءات السفر وما يتبع ذلك عن طريق الموقع الالكتروني.
 - تقديم استمارات الترقية العلمية والتقديم للإجازات المختلفة أو البعثات الخارجية أو للتفرغ للبحث العلمي عن طريق الانترنت.
 - تقييم مذكرات الماجستير ورسائل الماجستير والدكتوراه الكترونيا، مع إمكانية حضور جلسات المناقشة عن بعد.
 - متابعة الطلبة عن طريق المنصة الافتراضية مودل ووضع جميع المحاضرات والمراجع الإضافية على الموقع.
 - توفر دليل الجامعة والكليات ودليل لبوابات الخدمات الالكترونية.
- خدمات الإدارة الالكترونية الموفرة للطلبة:

عملت مختلف الجامعات الجزائرية على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية لصالح الطلبة من اجل تسهيل إجراءاتهم الأكاديمية والإدارية. ومن بين هذه الخدمات نذكر ما يلي (عابد عبدالكريم و محمد، 2013، صفحة 101):

- التسجيلات الجامعية: حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولى عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع الكترونية.

- خدمات الكترونية عامة: تتيح مواقع التسجيل الأولى على شبكة الانترنت خدمات الكترونية عامة تمكن الطالب من الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية المتمثلة في المنحة والإطعام والنقل. (عبدالكريم و محمد، 2013، صفحة 101)، بالإضافة إلى إعلان البرنامج السنوي ومواعيد وبرامج الامتحانات ونتائجها والإعلان عن تواريخ انعقاد اللجان والجالس العلمية والجالس التأديبية.

وفي ظل جائحة كورونا كوفيد 19 وجدت الجامعة الجزائرية نفسها ملزمة على التعامل مع الطلبة عن بعد، فلجأت إلى توفير الدعائم البيداغوجية على مواقع الجامعات والكليات، كما وضعت العناوين الالكترونية لكل الأساتذة تحت تصرف الطلبة، حتى يتسنى لهم الاتصال بأساتذتهم وطرح انشغالهم، وتقديم الأعمال المطلوب منهم تقديمها.

ه. قطاع العدالة: لقد تمكن قطاع العدالة، من قطع أشواط معتبرة، في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتحول نحو العالم الرقمي، إذ تم تجسيد عديد المشاريع بغية الوصول إلى عدالة عصرية بالمعايير الدولية، لاسيما في مجال تسهيل اللجوء إلى القضاء لكافة شرائح المجتمع، تبسيط وتحسين الإجراءات القضائية، ترقية أساليب التسيير القضائي والإداري وكذا توفير وتطوير الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطن والمتقاضي ومساعدتي العدالة: (موقع وزارة العدل)

- اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي، وفقا للقانون رقم 15-03، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، بهدف إتاحة الخدمات القضائية عن بعد.

- تمكين المواطن من استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية ممضاتين إلكترونيا، عبر الإنترنت.

- تمكين الجالية الجزائرية بالخارج من الحصول على شهادة الجنسية، ممضاة إلكترونيا، وذلك عبر الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج.

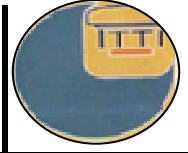
- إتاحة إمكانية للمحامين لسحب النسخة العادية من الأحكام والقرارات القضائية الموقعة إلكترونيا، عبر الإنترنت.

- توفير خدمة سحب النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة موقعة إلكترونيا انطلاقا من مجالس القضائية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر الجهة القضائية المصدرة لها.

- توفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية، لتمكين المواطنين من تقديم طلبات التصحيح والوثائق المرفقة بها، عبر الإنترنت أو على مستوى أقرب محكمة أو بلدية.

- مواصلة رقمنة الملف القضائي في جميع مراحلها، بما في ذلك التبادل الإلكتروني للعرائض خارج الجلسات.

- توفير إمكانية تتبع مآل القضايا، والاطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل.



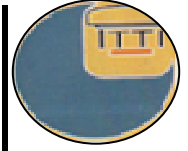
- فتح عناوين إلكترونية لاستفادة المواطن من الخدمات القضائية عن بعد، وإتاحة خدمة المصادقة على صحة الوثائق القضائية، الموقعة إلكترونيا والمسحوبة عبر الإنترنت.
- تمكين مختلف الإدارات والهيئات العمومية من الاطلاع وسحب صحيفة السوابق القضائية (البطاقة رقم 2)، ممضاة إلكترونيا.
- تحسين وسائل التحصيل من خلال اعتماد آلية تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية من طرف الجهات القضائية، التي تستند على نظام آلي متكامل وقاعدة معطيات وطنية،
- تمكين المواطن من التسجيل للاستفادة من خدمة استخراج النسخة الإلكترونية عن بعد، لصحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3).
- استحداث نظام معلوماتي موحد ومؤمن خاص بالقطاع لضمان انسجام وتوافق المعطيات بغرض تسهيل استغلالها وتفاذي تكرار البيانات.
- اعتماد تقنية الحادثة المرئية في تنظيم المحاكمات عن بعد، على الصعيدين الوطني والدولي، ساهمت بشكل كبير في تسهيل الإجراءات القضائية والتسريع من وتيرة الفصل في القضايا، من خلال سماع الشهود والأطراف والخبراء عن بعد واجتناب تحويل المحبوسين.
- اعتماد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية وكذا سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى المجالس القضائية، قصد الاستغلال الأمثل لأرشيف القطاع والمساهمة في تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية.
- تكريس آلية إرسال تقارير الخبرة ممضاة إلكترونيا وتبادل الوثائق بصفة الكترونية، بين الجهات القضائية والمصالح العلمية للضبطية القضائية.
- اعتماد آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطرق الإلكترونية، وإعلام المتقاضين بمآل قضيتهم، وبمختلف المعلومات التي تخصه بواسطة مجرد رسائل نصية قصيرة.
- استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية، يديرها قاض وتساعدته خلية تقنية، تشرف على عملية إنشاء وإدارة قاعدة المعطيات الوطنية للبصمات الوراثية، وفقا لأحكام القانون رقم 03-16، المؤرخ في 19 جوان 2016 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، وذلك لضمان الحماية القانونية للمعطيات الوراثية المحفوظة على مستواها.
- استحداث نظام معلوماتي بيومتري، يقوم على استغلال خصائص البصمة البيومترية، وقاعدة معطيات بيومترية وطنية لتشمل جميع بصمات المتابعين قضائيا ونزلاء المؤسسات العقابية، من أجل المساهمة في التعرف على الهوية في وقت قياسي وإضفاء المرونة والسرعة على الإجراءات القضائية وكذا تسهيل عملية تسيير المؤسسات العقابية وتفاذي حالات انتحال الشخصية.

—استحداث نظام آلي يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال، يمكن من الإعلان عن إنذار بحالة اختطاف الأطفال عبر مختلف وسائل الإعلام، قصد النشر الواسع للمعلومة بصفة آنية وعن بعد. (موقع وزارة العدل) و.قطاع البنوك: عرف القطاع البنكي في الجزائر على غرار القطاعات الأخرى نظام الرقمنة الذي يشمل: —بطاقة الخصم carte de débit تستعمل في السداد عن طريق الخصم مباشرة من الحساب البنكي للعميل. —بطاقة الائتمان carte de credit تتضمن السماح للعميل بالسداد ولو كان حسابه مدينا(قرض).

شرعت الجزائر في إصلاحات مصرفية عميقة بداية بتحسين وتحديث وسائل الدفع سنة 2005 لدعم استخدام البطاقات البنكية للدفع على المستوى الوطني وتكفلت شركة SATIM بإصدار البطاقات بين البنكية المختلطة (CIB) والتي تمكن التجار من السحب من الموزعات الآلية. وبعد ستة أشهر تم تعميم البطاقة على جميع أنحاء الوطن، وتم سنة 2009 إطلاق عملية الدفع الإلكتروني عبر الانترنت بواسطة البطاقات بين البنكية من خلال أرضية الدفع عبر الانترنت المسماة " أوراس " AURES التابعة لشركة SATIM وتعتبر وسيط بين التاجر وحامل البطاقة، وأصبح بإمكان صاحب البطاقة إبرام الصفقات الإلكترونية ودفع تكاليف الشراء للمنتجات من التجار المنتمين لهذه الأرضية باستخدام رمز دخول شخص يساعد في التعرف على هوية صاحب البطاقة (القانون التجاري رقم 02-05 المؤرخ في 2005/02/02)، ولكن بقي استعمال هذه البطاقات قاصرا على سحب الأموال فقط من دون الدفع. من بين البنوك التي طبقت الخدمات الإلكترونية القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي...

ي.قطاع التجارة

قطاع التجارة في الجزائر يواجه تحديات التطورات العالمية في مجال التجارة الإلكترونية والتجارة العالمية. لذلك من الضروري أن تعمل الجزائر على وضع خطط لاعتماد وتفعيل التجارة الإلكترونية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأعمال التجارية، تم تضمين هذا الهدف ضمن محور الثاني لخطة الجزائر الاقتصادية، والذي يتعلق بتسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركات، ومن أجل ذلك يجب إعداد البيئة القانونية والتنظيمية اللازمة لتعزيز الاقتصاد الرقمي واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الشركات. ومن بين تطبيقات التجارة الإلكترونية في الجزائر: —الإعلان عن المنتجات والخدمات عبر الانترنت: يمكن للشركات الإعلان عن منتجاتها وخدماتها عبر مواقع الويب ووسائل التواصل الاجتماعي، مما يساعد في زيادة الوعي بالعلامة التجارية وجذب المزيد من العملاء؛



- التسوق عبر الإنترنت: يمكن للمستهلكين شراء المنتجات والخدمات عبر مواقع التجارة الإلكترونية، مما يوفر لهم راحة التسوق من المنزل وتوفير الوقت والجهد؛
- الدفع الإلكتروني: يتيح نظام الدفع الإلكتروني للعملاء إجراء عمليات الشراء والدفع عبر الإنترنت بسهولة وأمان، مثل استخدام بطاقات الائتمان أو خدمات الدفع الإلكتروني؛
- خدمات التوصيل: يمكن للشركات توفير خدمات التوصيل للمنتجات المطلوبة من قبل العملاء، حيث يمكن توصيلها إلى عناوينهم المحددة؛
- موقع دار الشهاب chihab.com : يعتبر موقعًا للتجارة الإلكترونية حيث يتم عرض وبيع منتجات مختلفة للمستخدمين.
- سوق الجزائر www.dzsoq.com : يعد سوق الجزائر منصة للتجارة الإلكترونية تتيح للمستخدمين عرض وشراء منتجات وخدمات متنوعة.
- سوق واد كنيس www.ouedkniss.com : يعتبر سوق واد كنيس واحدًا من أكبر المواقع الجزائرية للإعلانات المبوبة والتجارة الإلكترونية، حيث يمكن للمستخدمين بيع وشراء المنتجات والخدمات المختلفة.
- موقع كنز www.kounaz.com : موقع للتسوق الإلكتروني يقدم مجموعة واسعة من المنتجات في مختلف الفئات مثل الأزياء والإلكترونيات والمنزل والديكور.
- موقع سياحتنا: www.siyahatina.dz موقع سياحي يقدم معلومات ونصائح حول الأماكن السياحية في الجزائر، بما في ذلك الفنادق والمطاعم والأنشطة السياحية.
- سوق المستعمل www.mostaaml.com : منصة للإعلانات المبوبة والتجارة الإلكترونية في الجزائر، حيث يمكن للمستخدمين بيع وشراء المنتجات المستعملة والجديدة.
- 3.3. معوقات الإدارة الإلكترونية: توجد العديد من المعوقات التي تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويمكن تصنيف هذه المعوقات إلى الأنواع التالية: (محمد سمير، 2009، صفحة 24).
- معوقات إدارية:
- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا، مما يؤدي إلى عدم تحديد الأهداف الواضحة والاستراتيجيات الملائمة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية؛
- عدم القدرة على التغييرات التنظيمية المطلوبة لدمج التقنيات الحديثة، وهذا يعود في بعض الأحيان إلى مقاومة الموظفين لتبني التكنولوجيا الجديدة والتغييرات الأسلوبية في العمل.
- معوقات سياسية:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والدعم القوي من القيادة العليا، مما يؤثر على التزام المؤسسات الحكومية بتنفيذ الحكومة الإلكترونية وتخصيص الموارد اللازمة؛

- عدم وجود رؤية استراتيجية واضحة ومتكاملة بشأن استخدام التكنولوجيا في الحكومة، مما يؤدي إلى تشتت الجهود وعدم تحقيق الأهداف المحددة؛

المعوقات البشرية: من بين أبرز المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية وترتبط بالعامل البشري

- الأمية الإلكترونية: بعض الأفراد يعانون من نقص في مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة والتقنيات الإلكترونية. قد يكون هذا بسبب الفقر وعدم توفر الوسائل اللازمة للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة؛

- ضعف الوعي التقني: قد يفتقر بعض الأفراد إلى الوعي والثقافة اللازمة للاستفادة من فوائد التكنولوجيا الحديثة؛

- صعوبة التواصل والتدريب: يواجه بعض الأفراد صعوبة في التواصل واستخدام التقنيات الحديثة بسبب نقص الدورات التدريبية والتوعية الإلكترونية. هذا يشمل فئات الشيوخ والأشخاص ذوي القدرات المحدودة التقنية؛

- التخوف من فقدان الوظائف: قد يخشى بعض الموظفين والعمال من فكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية واستبدال الأفراد بالآلات، قد يعتبرون ذلك تهديداً لوظائفهم ويعارضون فكرة التحول الرقمي؛

المعوقات المادية والأمنية: من بين المعوقات المادية والأمنية التي تواجه الإدارة الإلكترونية:

- التكاليف الباهظة لإعداد البنية التحتية وتوفير الموارد المالية لتنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية؛

- قلة الموارد المالية لتدريب وتأهيل الموظفين في مجال التكنولوجيا الحديثة؛

- مشاكل الصيانة وعدم الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة بسبب عدم اقتناع القيادات الإدارية بفائدة الإدارة الإلكترونية؛

- المخاوف الأمنية من اختراق المعلومات والقرصنة وفقدان الخصوصية وسرية المعاملات؛

للتغلب على هذه المعوقات، يجب تخصيص الموارد المالية اللازمة لتطوير البنية التحتية وتدريب الموظفين، وزيادة الوعي الإداري بفوائد الإدارة الإلكترونية. كما يجب تنفيذ تدابير أمنية قوية لحماية المعلومات والموارد واحترام

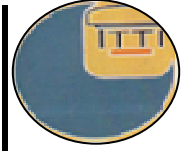
الخصوصية والثقة في المعاملات الإلكترونية.

خاتمة:

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً حاسماً في تحسين الخدمة العمومية من خلال استخدام التكنولوجيا والأنظمة المعلوماتية، بحيث يتم تبسيط العمليات الإدارية وتحسين كفاءتها، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة

للمواطنين ويتم تحقيق ذلك من خلال تسريع عمليات المعاملات وتقليل البيروقراطية وتحسين سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات بشكل فوري وفعال. بالإضافة إلى ذلك تعزز الإدارة الإلكترونية المساواة والعدالة في توزيع

الخدمات العمومية، حيث تقلل من التمييز والتحيز الشخصي وتعمل بشفافية في تقديم الخدمات لجميع فئات



المجتمع. ومع ذلك يجب أن يتم التركيز على حماية الأمان الإلكتروني والتأكد من توفير الحماية اللازمة للبيانات والمعلومات الحساسة، من خلال تطبيق الإجراءات الأمنية المناسبة وتأمين النظام المعلوماتي من التهديدات والاختراقات.

باختصار يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية تمثل ركيزة أساسية في تحسين الخدمة العمومية، حيث تعزز الكفاءة والسرعة والعدالة في توزيع الخدمات، وتحمي الأمان الإلكتروني لضمان الثقة والموثوقية.

قائمة المراجع

- أحمد محمد سمير. (2009). الإدارة الإلكترونية (الإصدار 1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الدراركة مأمون. (2001). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الطعامنة محمد، و العلوش طارق. (2004). الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في الوطن العربي. القاهرة: دار دينمك للطباعة.
- بن جاب الله محمد. (بلا تاريخ). أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر -حالة بطاقة الشفاء في التأمينات الإجتماعية. *revue des reformes economiques et integration en economie mondiale*، 97-110.
- بملول سمية. (2017-2018). دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر (أطروحة دكتوراه). كلية الحقوق والعلوم السياسية، باتنة: جامعة الحاج لخضر.
- بوزكري جيلالي. (2016). الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر3.
- بومعزة بلقاسم، و العقريب كمال. (2020). الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية -دراسة حالة بلدية حجرة النص-. *مجلة الريادة لإقتصادات الأعمال*، المجلد6 (العدد2)، 99-116.
- حبش فوزي. (1991). الإدارة العامة والتنظيم الإداري. بيروت: دار النهضة العربية.
- خرشي إلهام. (2020-2021). محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر. كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة محمد مين دباغين سطيف 2.
- خلفون فضيلة، و بوريش رياض. (2020). تطوير أداء الجماعات الخلية بالجزائر على ضوء مشروع الإدارة الإلكترونية. *المجلة الجزائرية للأمن والتنمية*، المجلد8 (العدد16)، 370-382.
- خنشور جمال. (2020). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول. *مجلة آفاق علمية*، المجلد12 (العدد2).
- رحاوي عبدالرحيم، و قاسمي خديجة. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. *مجلة المؤشر للدراسات الإقتصادية*، المجلد01 (العدد3)، 106-118.
- رقراقي محمد زكري. (2018). المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، محاضرات مؤسسة المرفق العام للسنة الأولى ماستر. كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة سعيدة.

- زان مريم. (بلا تاريخ). دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية الإنجازات والتحديات). مجلة البحوث السياسية والإدارية (العدد 12)، 51-63.
- شليحي الطاهر، و قريني ربيعة. (2019). الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلدية-عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر. مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد ، المجلد 3 (العدد 2)، 184-203.
- شيلي إلهام. (2019). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، المجلد 12 (العدد 1)، 467-482.
- طلاش فريد، و أبحري عبدالنور. (2018-2019). أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019 "دراسة حالة بلدية تيزي وزو (مذكرة ماستر). كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، تيزي وزو : جامعة مولود معمري.
- عاشور عبدالكريم. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (رسالة ماجستير). كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسنطينة: جامعة منتوري قسنطينة.
- عامر ابراهيم قنديلجي. (2015). الحكومة الإلكترونية (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- غريسي عابد عبدالكريم، و شريف محمد. (2013). دور الإدارة الإلكترونية في ترشد وتحسين الخدمة العمومية. المجلة الجزائرية للمالية العامة (العدد 3)، 79-111.
- غلب سعد ياسين. (2020). مقدمة في الإدارة الإلكترونية. عمان، الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- قانة مسعود. (2012). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية (مذكرة ماجستير). كلية العلوم السياسية والاعلام، الجزائر: جامعة الجزائر 03.
- ماضي محمد توفيق. (2005). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- نجم نجم عبود. (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية، الوظائف، المجالات. عمان: دار البازوري.
- يحيوي إلهام، و بوحديد ليلي. (2017). أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم ، المجلد 3 (العدد 6)، 321-333.
- الجريدة الرسمية العدد 49 مؤرخة في: 2014/08/20 ، المعدل والمتمم للقانون رقم 70-20 المؤرخ في 19/02/1970 المتضمن قانون الحالة المدنية. الجريدة الرسمية رقم 11 المؤرخة في: 2014/02/26 الذي يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية .
- القانون رقم 14-04 المؤرخ في 2014/02/24 ، المتعلق بقانون السمعى البصري، الجريدة الرسمية ،الصادرة في: 2014/03/23.
- الجريدة الرسمية، العدد 4 مؤرخة في 2008/01/27.
- موقع وزارة التربية. www.education.gov.dz :
- موقع وزارة العدل www.mjustice.dz/ar/modernisation-2-2-2/ : يوم 2023/10/08
- موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية متوفر على الموقع : <https://www.mpt.gov.dz/ar/ccp> / يوم 2023/10/08