

دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية

أ. غنية نزلي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي .

الملخص

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح أمر حتمي على الحكومة الجزائرية لتتوافق مع التطورات العالمية السريعة، وذلك لما لها من دور في تحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ، لتتمكن بذلك من ترقية المهام والأنشطة المقدمة من طرف الهيئات الإدارية تلبية لحاجيات المواطنين وذلك بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات الحكم الرشيد .

ومن أجل ذلك عمدت الحكومة الجزائرية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، خاصة بالمرافق العمومية المحلية لأنها الأقرب إلى المواطن، فاستخدام هذه المرافق للتكنولوجيا الحديثة سيؤدي إلى تحسين جودة خدماتها وتلبية أكثر لحاجيات المواطن.

Summary

The introduction of the concept of e-governance as a mechanism to provide the public service has become an imperative on the Algerian government to conform with the rapid global developments, and because of its role in improving the performance and speed of achievement and effectiveness of implementation, to be able to do the upgrade tasks and activities provided by the governing bodies to meet the needs of citizens in order to achieve concepts represent the pillars of good governance implications.

To this end the Algerian government has applied to the electronic public services, especially local public facilities because they are closest to the citizen, use of the facilities of modern technology will improve the quality of its services and more to meet the needs of the citizen.

مقدمة :

لقد عرفت الجزائر على غرار دول العالم، عدة تغييرات شملت مختلف نواحي الحياة خاصة من الناحية الإدارية، كما تأثرت كباقي دول العالم بظاهرة العولمة الأمر الذي شكل تحديا أمام الإدارة العامة الجزائرية بضرورة مسايرة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وربطها بمجال الخدمة العمومية، للالتحاق بركب الدول المتقدمة الناجحة في هذا المجال، وبالتالي عصنة الإدارة العامة باتخاذ إجراءات تقنية وتشريعية للتحويل نحو الإدارة الالكترونية، ستؤدي إلى تسير وتفعيل العمل الإداري وتقديم الخدمات العمومية بأفضل شكل و في أقل وقت، في محاولة للقضاء على البيروقراطية التي تعيق تلبية حاجيات المواطنين من طرف المرافق العمومية .

وبما أن المرافق العمومية المحلية هي الأقرب إلى المواطن فان استخدامها للتكنولوجيا الحديثة سيؤدي إلى تحسين جودة خدماتها وتلبية أكثر لحاجيات المواطن وهو الهدف الذي تسعى إليه جميع الدول.

من خلال هذا الطرح تتضح ملامح إشكالية بحثنا كما يلي: إلى أي مدى تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمرافق العمومية المحلية في الجزائر ؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما المقصود بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ؟
2. كيف ساهمت وأثرت الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالمرافق العمومية المحلية ؟
3. ما هي أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ؟
4. ما هو مستوى الخدمات بالمرافق العمومية المحلية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

ولمعالجة هذا الموضوع ارتأينا إتباع الخطة التالية :

أولا : الأطر المعرفية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

ثانيا : إسهامات الإدارة الإلكترونية بالمرافق العمومية المحلية وأثرها في ذلك.

ثالثا : التحديات التي تواجه الدولة في تطبيق الإدارة الإلكترونية .

أولا : الأطر المعرفية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية :

ستتطرق في هذا المحور إلى توضيح مفاهيم العناصر الرئيسية لهذا الموضوع ألا وهي الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية .

1/ مفهوم الإدارة الإلكترونية :

1 - 1 تعريف الإدارة الإلكترونية : للإدارة الإلكترونية العديد من المفاهيم، يمكن إيجاز أهمها في ما يلي :

لقد عرف البعض الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة و المعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة و التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة¹.

وهناك من ينظر إلى الإدارة الإلكترونية نظرة تقنية و اجتماعية، أي نظام تقني يستعمل لخدمة المجتمع بأسلوب فعال وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تعني إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة، عن طريق إدماج المعلومات و تكاملها و إمكانية الوصول إليها عن طريق الموقع الإلكتروني، بحيث عرفها البعض الآخر بأنها مجموعة الأنشطة العمومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد ، و الحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر و سهولة².

كما عرفها البعض أيضا على أنها "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا"³ .

أما البنك الدولي، فقد عرف الإدارة الإلكترونية بأنها : " مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة⁴.

وعرفها آخرون بأنها (وهو التعريف الأقرب إلى بحثنا) : الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، بمعنى آخر؛ فالإدارة الإلكترونية هي انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء الانتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات، فهي تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث "اتصل ولا تنتقل" وتنقله خطوة للأمام بحيث يصبح "ادخل على الخط ولا تدخل في الخط"⁵.

إذن ومن خلال التعاريف آنفة الذكر، يتضح أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساساً على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما، وذلك بهدف تحسين أداؤها وتعزيز مركزها التنافسي⁶.

1 - 2 أهداف الإدارة الإلكترونية : إن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية عديدة ويمكن أن نخصرها في ما يلي :

أ) تقديم خدمات جديدة ومتطورة :

مما لا شك فيه أن الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية ذاتها، لذلك فإن مخططي برامج الإدارة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور، ومن هذه المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، ذلك أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج وقاعدة البيانات المزود بهما يعطيان نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات سيما وأن نظام الإدارة الإلكترونية يختصر إجراءات كثيرة ومراحل متعددة⁷.

ب) التقليل من البيروقراطية :

بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية، ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السري، والذي عن طريقه يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الانترنت ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب،... إلخ كل هذه الإمكانيات بما فيها طريق المعلومات السريع يستفيد منها القائمون على شبكات الإدارة الإلكترونية، وذلك من أجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد، وذلك من خلال تخفيف البيروقراطية واختصار مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور⁸.

ج) تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية :

تظهر هذه التسهيلات من خلال وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الإدارة، وهذا ما يضيفي الشفافية على هذه التعاملات، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه يجب عليه إتباع إجراءات محددة، وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها، ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات، كذلك فنظام الخدمات الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الإدارة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيها⁹.

(د) الشفافية : إن دعم الشفافية بداخل الإدارة يعمل على بث الطمأنينة والأمان والثقة في نفوس المواطنين، مما يؤدي بالإدارة العامة أن تعمل بوضوح تام بعيدا عن الشكوك، فالإدارة الإلكترونية تدعم الشفافية وتقلل من الرشاوي .

2/ مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية:

كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية أضفى معنى غير كلاسيكي على مفهوم الخدمة العمومية؛ صاحبه تحول نوعي في نموذج الخدمة العمومية المقدم، إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية؛ التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية، فماذا نقصد بالخدمة العمومية .

2- 1 تعريف الخدمة العمومية :

إن مصطلح الخدمة العمومية الإلكترونية مصطلح حديث بالنسبة للجزائر بصفة خاصة والدول العربية بصفة عامة لكن بالرغم من ذلك فإن للخدمة العمومية الإلكترونية العديد من التعريفات نذكر منها :

عرف بعض الباحثين الخدمة العمومية الإلكترونية بأنها : "قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين و القطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة و تكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية و أمن المعلومات المتناقلة في أي وقت و أي مكان "10.

وعرفها البعض الآخر بأنها : "كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق إلا بفضل تدخل الحكام "11.

كما تعرف الخدمات العمومية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا بأنها "نشاط يؤثر في الصالح العام بشرط تحديده من طرف المشرع "12.

حيث أن مصطلح الخدمة العمومية يوحى إلى الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية رغباتهم وإشباع حاجياتهم المختلفة، ولهذا يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العمومية على أساس محورين 13 وهما :

أ/ تعريف الخدمة العمومية كعملية :

يمكننا اعتبار الخدمة العمومية التي تقدمها المرافق العمومية على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، حيث أن المدخلات ثلاثة أنواع وهي التي يجرى عليها عمليات التشغيل لكي تنتج الخدمة المطلوبة وهذه المدخلات هي :

الأفراد : يعتبر المواطن طالب الخدمة من مرفق عام أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة، فمثلا عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عملية تقديم العلاج لهذا المواطن بذاته تعتبر خدمة عمومية، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة التي تجرى على المواطن في حد ذاته كخدمات السفر والمحاكمة... إلخ.

الموارد : يمكننا أن نعتبر مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق العامة؛ أي أن عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، كالخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية .

المعلومات : يقصد بالمعلومات كأحد المدخلات في عمليات الخدمة العمومية، عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكمثال على ذلك خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات 14 .

ب/ تعريف الخدمة العمومية كنظام :

إن الخدمة التي تقدمها المرافق العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل على ما يلي :

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (Service operation system) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على المدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة .
- نظام تسليم الخدمة : (Service delivery) ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة 15.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المرافق العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة، وعليه الانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة، التي يقوم بها الموظفون المخصصين لهذه المهمة 16 .

2 - 2 تعريف منظمات الخدمة العمومية :

تقوم المؤسسات الحكومية بمهام متنوعة، تلبية لرغبات الأفراد، وإشباع حاجياتهم المتعددة على اختلاف أنواع مطالبهم، مما استدعى الأمر ضرورة وجود منظمات عامة يتركز عملها على تقديم الخدمات العامة للمواطنين .

تعريف المنظمة العامة : نقصد بالمنظمة العامة كل هيئة أجهاز يقوم بإنتاج أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع 17.

وهناك بعض الدراسات تعرف المنظمات العامة انطلاقا من تعريف المرفق العام، إذ ترى بأن المرفق العام هو : منظمة تقوم بأداء خدمة عامة، وتسيطر عليها الدولة (18).

وبالتالي فالمنظمة العامة هي عبارة عن مرفق عام، يكرس وجود خدمات عامة، تقدمها الجهات الحكومية، لتلبية الحاجيات المواطنين وكسب رضاهم، كما تسيير وفق أطر تنظيمية وقواعد قانونية محددة .

2. 3 أهمية الخدمات العمومية :

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة والحيوية التي نالت وما زالت تنال اهتماما من قبل العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال فمما لا شك فيه أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها وبغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي، سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة ومستوى جودة تلك الخدمات والذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك ومستوى الأداء داخل هذا القطاع (19).

ولاشك أن العمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الاقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادته، ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين ومراعاة مدى حاجة المواطن لها، من ثم كان التخطيط الواقعي والاستراتيجي لها أمرا أساسيا للدولة الوظيفية ولاقتصادها فعندما يصبح ذلك التقديم مكلفا وغير ناجعا فإن ذلك يؤثر على جودة مستوى معيشة المواطنين وعلى تنمية الوطن.

حيث بالإضافة إلى التكلفة الاقتصادية فإنه كثير من الدول خصوصا النامية لم تكن هذه الخدمات ملائمة بما يكفل تحقيق التقدم الاقتصادي والتطور الاجتماعي اللذان يفتحان الباب أمام فرص أكبر لخلق ثروات وتحسين مستويات المعيشة ولذلك فإن أهمية الخدمة العمومية تتلخص في ما يلي :

. إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع:

فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء والسكن، محيط نظيف... إلخ لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة .

. الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن:

حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.

. تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي: إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده، والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية: العمل، السكن، الرفاه الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية واستمراريتها في تقديمها لعموم المجتمع²⁰.

. مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع²¹:

كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا تركز على مستوى الدخل والناتج القومي ومعدل دخل الفرد، وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن... إلخ .

كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها فالدول وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

2. 4 أنواع الخدمات العمومية.

تختلف الخدمات العمومية وتنوع حسب الوحدات التي تنتجها أو تديرها سواء على المستوى الوطني أو المحلي كما تصنف حسب مدى أهميتها بالنسبة للأفراد والمجتمع أو حسب طبيعتها أو حسب القائم على تقديمها حيث تقسم إلى:

خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته مثل الخدمات الصحية، التعليمية وهي خدمات يتعين أدائها مهما ارتفعت تكلفتها، وذلك لأن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على الوجه الأكمل يعرض سلامة المجتمع وأمنه وصحة أفرادها للخطر.

خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية: تستفيد منها قطاعات من الأهالي والأفراد، ويعم نفعها على المجتمع بأسره، وبالرغم من أنها ليست بالخدمات الضرورية لحياة الأفراد، ومع ذلك يتعين تشجيعهم عليها ومنها المكتبات العامة، المتاحف، المنتزهات... إلخ، ومثل هذه الخدمات لا يتوقع تحقيق ربح من إيراداتها حتى لا يرتفع مقابلها إلى الحد الذي يعزف الأهالي عنها، حيث قد يكلف المستفيدون من الخدمة بأداء المقابل والذي يفترض فيه بالضرورة تغطية تكلفة الخدمة المؤداة.

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية من حيث قدرة السوق على إشباعها وتلبيتها فهناك خدمات يستطيع نظام السوق إشباعها (القطاع الخاص) جزئياً؛ أي بكميات أقل من الاحتياجات الحقيقية لأفراد المجتمع مثل خدمات النقل، الصحة، التعليم... إلخ، حيث يطلق عليها اقتصادياً بالخدمات شبه العامة أو الجديرة بالإشباع، والبعض الآخر يفشل نظام السوق في إشباعها كلية، حيث أن غالبية هذه الخدمات يستحيل أو يصعب استبعاد أحد أفراد المجتمع من استهلاكها مثل الأمن، العدالة، الحداث، الطرق... إلخ، ويطلق عليها بالخدمات العامة الصافية²².

وفي الحالة العامة فإن الخدمات العمومية تنقسم إلى قسمين أساسيين هما الخدمات الاقتصادية والخدمات الاجتماعية .

. الخدمات العمومية الاقتصادية: وهي التي يكون هدفها هو تحقيق مصلحة عامة اقتصادية مثل الإمداد بالمياه، الكهرباء، النقل العمومي... إلخ، وتدار على أسس اقتصادية.

. الخدمات الاجتماعية: وهي تملك الخدمات التي تشبع حاجات اجتماعية، وهذه الأخيرة هي تلك الحاجات التي يفشل نظام السوق في إشباعها كلية، لأنها تتمتع بخصائص منفردة منها، ولا تخضع لظاهرة الاستهلاك التنافسي أو الاشتراك في الاستهلاك، الأمر الذي يستلزم تدخل الدولة لإنتاج هذه الخدمات وتقديمها لأفراد المجتمع والبحث عن الوسائل الملائمة لتمويلها.

وهناك عدة عوامل لتقديم الخدمات وفقاً للمنطقة المخدمية ومستواها العمراني وعدد السكان والمساحة والكتلة العمرانية والعلاقة بين مستوى الخدمة والمنطقة المخدمية، لذلك يجب أن يتم تخطيطها بشكل يحقق ترابط عضوي بين أجزاء المدينة ويسهل على المواطن الحصول على الخدمة بسهولة وحسب حاجته لها ونوع وطبيعة الفئة العمرية المستفيدة منها، ومن أجل تقديم مختلف هذه الخدمات يجب أن تتوفر الموارد اللازمة لتمويل هذه الخدمات من مصادرها المختلفة الضرائب، الرسوم، القروض، الإعانات... إلخ .

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية بالاعتماد على معايير أخرى وهي كما يلي:

. الخدمات المجانية: والتي يحصل عليها الأفراد بدون مقابل يساوي تكلفة هذه الخدمة.

- الخدمات المدفوعة الثمن: التي يلزم المستفيدون بدفع ثمنها وعادة ما يرتبط هذا النوع بالخدمات الاقتصادية والتي يتكلف بها القطاع الخاص ومع ذلك يبقى تدخل الدولة ضروري من أجل ضمان حصول الأفراد على هذه الخدمات سواء من حيث تحديد السعر، أو الدعم أو مراقبة النوعية بما يلبي حاجيات الأفراد بصفة كاملة 23.

ثانيا : إسهامات الإدارة الإلكترونية بالمرافق العمومية المحلية وأثرها في ذلك :

لقد تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية، حيث يهدف هذا الأخير إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في العديد من المرافق العمومية المحلية بغية ترشيد وترقية الخدمة العمومية، ومن ثم تحقيق التنمية المحلية وتنمية الوطن بشكل كامل، وعلى الرغم من بعض العراقيل التي تعيق سير هذا المشروع إلا أن المجهودات التي تقدمها الدولة في هذا المجال في تحسن مستمر، وهذا ما سنوضحه في النقطتين التاليتين : (مقال التكنولوجيا الحديثة والخدمة العمومية)

1/ إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات المرافق العمومية المحلية :

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسيا في إحداث تطورات مختلفة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين، حيث ساهمت الإدارة الإلكترونية في العديد من الدول إلى تطوير مراحل وأساليب العمل الإداري وكذا توفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، بالإضافة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيضفي صبغة الجودة على الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية، وبالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعرف مراحلها الأولى، إلا أن تطبيقها قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن بشكل نسبي، وبهذا الصدد سنحاول عرض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق كما يلي :

1/ مؤسسة البريد والمواصلات:

لقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع البريد والمواصلات لتسهيل المعاملات المالية من دفع الحوالات البريدية وتسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية وطلب نماذج الصكوك البريدية و المخالصات وقبول كل المواد البريدية المسجلة من: رسائل مسجلة ورسائل بريدية ورسائل مؤمن عليها وعلب مؤمن عليها ورسائل مؤمن عليها ورسائل دولية، وقيم للمخالصات والتحصيل، بالإضافة إلى الاستفادة المباشرة من الحساب البريدي الجاري من نقاط أو مكاتب البريد والإيداع في الرصيد من كل نقاط الوطن، بالإضافة إلى ربط كافة بنوك الوطن ببعضها البعض.

بالإضافة إلى بطاقة السحب المغناطيسية (la carte ccp) وهي الخطوة الأهم في التحول للخدمة العامة الالكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، حيث تم تسهيل وتسريع العملية للمواطن للاستفادة المباشرة من رصيده المالي من كل نقاط الوطن وفي أي وقت، كما تهدف أيضا هذه البطاقة إلى تقليل الضغط على الشبايك التقليدية .

وهذا ما أكدته السيدة - زهرة دردوري- وزيرة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال يوم الاثنين 2014/02/10 لدى تدخلها على هامش عملية تفتيش منشآت تابعة لقطاعها بولاية وهران فقالت: "أن القطاع بصدد القيام بعمليات التحديث و تحسين الخدمة العمومية لا سيما من خلال توفير أفضل الخدمات للمواطنين".

كما أبرزت أنه بغرض تخفيف الضغط على ال 116 مكتب بريدي بوهـران تم تخصيص 22 شباك آلي لسحب الأوراق النقدية (الصراف الآلي) وتوزيع 98 محطة للدفع الإلكتروني بين المكاتب فضلا عن ثلاثة مكاتب متنقلة للمناطق النائية²⁴.

2/ مؤسسة الضمان الاجتماعي :

من بين تطبيقات مؤسسة الضمان الاجتماعي للإدارة الإلكترونية خدمات بطاقة الشفاء الالكترونية للتأمينات الاجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا و ذوي الحقوق، من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي أو الصيدليين وذلك لأن البطاقة تحتوي على شريحة إلكترونية دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى و ذوي الحقوق، ومن خلال المعلومات المدونة على الشريحة يسمح للأفراد بالحصول على مستحقاتهم في التعويض و بذلك تم استحداث بطاقة الشفاء الالكترونية محل بطاقة التأمينات الاجتماعية السابقة، واختصرت الإجراءات الإدارية التي كانت تجبر المريض للتنقل إلى مؤسسة الضمان الاجتماعي وتسليمهم للوصفة الطبية بغية حصوله على مستحقاته بعد فترة، حيث يتمكن المريض من استفاء حقوقه مباشرة بعد تسليمه لبطاقة الشفاء سواء كان ذلك عند الطبيب أو الصيدلي، علما بأنه تم تعميم الإنترنت الخاص ببطاقة الشفاء في الجزائر يوم: الأحد 03 فيفري 2013، حيث أصبح أي مؤمن يستطيع الاستشفاء من أي مكان في القطر الوطني .

3/ في مجال التعليم العالي:

لقد لعبت الإنترنت دورا كبيرا في مجال التعليم العالي وذلك من خلال ربط الجامعات بعضها ببعض من خلال برامج (Logicielle)، بالإضافة إلى إنشاء رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على مستوى الوطن، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملف إلكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي 7 scanner وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى جامعة (Transfère) يكون الأمر سهلا دون تعقيد على مسؤولي الجامعات، أيضا يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات بعضها ببعض، بالإضافة إلى ربط كل مكاتب الكليات بعضها ببعض مع المكتبة المركزية أو المكتبات الخارجية الشيء الذي من شأنه أن يسهل عملية البحث والمطالعة²⁵، كما تسهل عملية اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض المقترحات أو دراسة ملفات ترقية و تعيين عروض التكوين...إلخ، كما تجدر الإشارة هنا إلى استفادة فئة الباحثين من المنتجات العلمية (مذكرات ليسانس وماجستير وماستر ودكتوراه) وذلك من خلال الدخول إلى المواقع الأكاديمية وتحميل الكتب الإلكترونية .

كما لعبت الانترنت دورا مهما في الجامعات من خلال إيصال المعلومات والإعلانات لهيئة التدريس وكذا الطلبة والموظفين عن طريق البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية الخاصة بالجامعات، بحيث يتم تبليغ الأساتذة أو الطلبة عن أي معلومة تخصه (اجتماعات، جداول التدريس، إستدعاءات، تكليف بالحضور، جداول التدريس... إلخ)، أو أي حدث يخص الجامعة (ملتقيات، احتفالات، أيام إعلامية... إلخ)، مما سرع وسهل عملية إيصال المعلومات والإعلانات لكل من له علاقة بالجامعة .

هذا فضلا عن دور الإنترنت في عملية التسجيلات الصيفية للطلبة الناجحين بشهادة البكالوريا، بحيث يستطيع الطلبة أن يقوموا بالتسجيل الأولي عبر الأنترنت من أي مكان متواجدين فيه دون الذهاب إلى الجامعة .

4/ مصالح الحالة المدنية بالبلدية :

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرتها الدولة، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية؛ اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرح الموجود بين الإدارة والمواطن، وفي انتظار المراجعة القريبة لقانون الحالة المدنية، تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية أطلقت قبل عدة أشهر على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني .

كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرية بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر سنة 2011، البلدية الالكترونية المرتكزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة، حيث ستسمح هذه العملية بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط على مستوى الشباك الإلكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية²⁶.

هذه البلدية الالكترونية الممثلة كتجربة رائدة، تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف، شهادات الزواج و الوفاة، في انتظار تمديد العملية إلى كل الوثائق الإدارية الصادرة من طرف البلدية .

ومن تطبيقات الحكومة الجزائرية للإدارة الإلكترونية إطلاق وزارة الداخلية لمشروع المواطن الإلكتروني²⁷ في أواخر سنة 2013، ومفاد هذا المشروع اختصار أرشيف المواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، فمن خلال هذا الرقم يمكن للمواطن استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني بالبلدية، وهذا ما يخفف معاناة المواطنين الجزائريين من استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا أمامهم .

كذلك لقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية مثل: شهادات الميلاد رقم 13، والتي تم تعميم استخراجها على مستوى بلديات القطر الوطني بداية 2014، إذ يتسنى للمواطنين القاطنين في بلديات غير البلديات المولودين بها استخراج شهادة الميلاد الخاصة بهم من أي بلدية أخرى، بالإضافة إلى استخراج الوثائق التعريفية البيومترية على غرار جواز السفر وبطاقة التعريف الإلكترونية التي تمتد صلاحيتها مدى الحياة، والتي سيباشر استخراجها في المستقبل القريب من طرف البلديات بغية تقريب الخدمات للمواطن وتقليل الضغط عن الدوائر .

ولم يقتصر استخدام الشبكات الداخلية - الإنترنت - على هذه القطاعات بل طال جميع القطاعات والمؤسسات الخاصة والعامة نظراً للفوائد الجمة التي تقدمها .

2/ أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية :

إن إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المرافق العمومية المحلية في النموذج السابق يوفر فرصاً حقيقية وثمينة لتحسين أداء الإدارة وخدماتها الموجهة للمواطنين، حيث تسمح هذه التكنولوجيا بتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن وذلك من خلال ما يلي :

- تقديم خدمات عن بعد دون التنقل إلى الشبائيك، وبدخول سهل يسمح بتجاوز المسافات الجغرافية وأوقات الفتح والغلق .
- تحسين خدمات الإدارة من حيث نوعيتها وسرعتها .
- إمكانية تسوية بعض الإجراءات الإدارية، وتوجيه وإعلام المواطن وإطلاعهم على كافة المعلومات المتعلقة بها .
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد .
- تخفيف أعباء كثرة الوثائق بالإدارات .
- اختصار مجهود الموظفين .
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر الشفافية .
- التخفيض من حدة المركزية، وذلك من خلال إدارة ومتابعة مختلف الإدارات وكأنها وحدة مركزية²⁸ .
- تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات في أرشيف بالي يعتريه الغبار²⁹ .
- ربح الوقت؛ فالعمل المبرمج إنجازه خلال أسبوع في الإدارة التقليدية، سينتهي الموظف خلال ساعات فقط في ظل الإدارة الإلكترونية وهذا بفضل مساعدة الأجهزة الإلكترونية المزودة بالبرمجيات وشبكات الانترنت .

ثالثاً : التحديات التي تواجه الدولة في تطبيق الإدارة الإلكترونية :

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية مطمح جميع الدول لما لها من دور أساسي في ترشيد الخدمة العمومية وبالتالي الوصول إلى الحكم الراشد وكذا التنمية المحلية، وهذا ما سعت له الدولة الجزائرية جاهدة لترقى بمستوى خدماتها إلى مستوى خدمات الدول المتطورة، إلا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر وتجسيدها على أرض الواقع لا يزال محدودا وتواجهه عدة معوقات نذكر منها :

- أمية المواطن للتقنيات الالكترونية و صعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
 - غياب الدورات التكوينية و رسكلة موظفي الإدارة و الأجهزة التنظيمية في ظل التحول الالكتروني.
 - إشكالات البطالة الناجمة عن تطبيق الإدارة الالكترونية و حلول الآلة محل الإنسان هذا الأخير الذي يرفض التحول الالكتروني خوفا على منصبه.
 - عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية مثل غياب تشريعات قانونية تحترم اختراق برامج الالكترونية و تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
 - غياب تشريعات قانونية تؤدي إلى التحقق من هوية العميل و ما يتعلق بعصر الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية.
 - ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية.
 - قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية و الاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة العالية.
 - ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية، هذا فضلا عن مشكل تمويل الجماعات المحلية بصفة عامة .
 - التخوف من التقنيات الحديثة و عدم الاقتناع بالعمليات الالكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس و تهديد لعنصري الأمن و الخصوصية في الخدمات العامة مثل التحويلات الالكترونية و التعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاءها و عدم حذفها أو تدميرها و الأمن المعلوماتي الذي يركز على:
- وجود نقص في تقديم الخدمات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية و كذا التغطية للشبكة الذي يمنع المواطنين من الوصول إلى خدمات شبكة الانترنت التي تقدمها المؤسسة فمثلا لو أخذنا قطاع البريد و المواصلات كنموذج لوجدنا عدة عراقيل في هذا القطاع بحيث تعد بطاقة السحب المغناطيسية الخطوة الأهم في التحول للخدمة العامة الالكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، إلا أن هذه البطاقة تعاني من نقص في استخدامها على مستوى الشبابيك، بحيث لم تبلغ هذه العملية التوقعات المنتظرة، أيضا من العراقيل التي تواجه هذا القطاع انتهاء صلاحية البطاقة المغناطيسية التي تعكسها شكاوى المواطنين نتيجة تعطيل مصالحهم مما يؤدي إلى ضرورة العودة للسحب التقليدي، وكذا مشكلة نقص في تغطية الشبابيك الخاصة بالموزعات الآلية للنقود الورقية في العديد من المناطق .

الخاتمة :

نخلص مما سبق، أن الإدارة الإلكترونية بالجزائر حققت نجاح نسبي على مستوى المرافق العمومية المحلية، وساهمت في تحسين العديد من خدماتها، لأنه من الصعب القول أن الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية بصفة عامة وبالمرافق العمومية المحلية بصفة خاصة فاشلة، لأن الدولة الجزائرية لا تزال مبتدئة في هذا المجال وفي طريقها لتحويل الإدارة من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية مقارنة بالدول المتطورة، سواء على مستوى الوطن العربي أو على مستوى العالم، حيث عرفت خدمات المرافق العمومية المحلية عدة تطورات مقارنة بالسنوات السابقة رغم العوائق التي تعوق تجسيد الإدارة الإلكترونية تجسيدا كاملا .

بالإضافة إلى ذلك فإن التحول نحو الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية المحلية سيكون تحول مرحلي، كما يبقى في حاجة إلى مقومات على الدولة أن تقوم بها لمواكبة الدول المتقدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وسنبين هذه المقومات في شكل توصيات كما يلي :

- ضرورة التكوين المتواصل للإطارات العاملين بالمرافق العمومية مواكبة لتكنولوجيا المعلومات .
- ضرورة مواصلة الجهود بعد التطبيق الأولي للإدارة الإلكترونية من أجل التطوير المستمر .
- مناقشة التشريعات والأنظمة والقوانين اللازمة لضمان أمن وسلامة تبادل الوثائق والمعلومات ووضع الأسس والمعايير التي تحكم التوثيق الإجرائي للتعاملات الإلكترونية .
- وجوب التزام المرافق العمومية المحلية بتقديم الخدمة العمومية وفق النصوص القانونية ذات الصلة مثل: الوساطة، الاستقبال، التوجيه والإعلام و الاتصال بالمواطنين.
- مراعاة البيئة العربية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية لضمان نجاحها .
- تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية بالجامعات وندوات بالمراكز الثقافية لكل بلدية .
- تخصيص ميزانية لمشاريع الإدارة الإلكترونية .

التهميش :

- ¹ هيم الفيلكاوي ، الحكومة الإلكترونية ، مجلة الحرس الوطني ، الكويت العدد 19، السنة الخامسة ، نوفمبر 2002، ص : 50 .
- ² محمد المتولي ، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في دول عربية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي من : 24 إلى 26 أبريل 2003 ص : 18.
- ³ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص182 .
- ⁴ <http://europa.eu.int>.
- ⁵ حسين باكير، المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات، عدد 23 ، أوت 2006، منشور على الموقع الالكتروني : alibakeer.maktoobblog.com
- ⁶ موسى عبد الناصر. محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة . بسكرة . الجزائر)، مجلة الباحث، عدد 2011/09، جامعة بسكرة، ص89.
- ⁷ عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، ط 1، مصر، 2003 ، ص99 .
- ⁸ نفس المرجع، ص 106 .
- ⁹ نفس المرجع، ص 109 - 110 .
- ¹⁰ محمود صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة، مجلة الإداري، عمان، العدد : 91، ديسمبر 2002، ص : 21.
- ¹¹ Jaques Chevalier, le service public, Paris, press universitaire de France, 1971, p 21.
- ¹² السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004، ص 31.
- ¹³ ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، دون بلد النشر، الدار الجامعية، 2001، ص 455 . 460 .
- ¹⁴ عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري (قسنطينة)، 2010/2009، ص 41 .
- ¹⁵ ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سابق، ص 457 . 458 .
- ¹⁶ عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص 43 .
- ¹⁷ ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سابق، ص 29 .
- ¹⁸ علي زغدود، المؤسسات العمومية والإدارية ، تعريفها، طبيعتها القانونية، الشخصية المعنوية، الجزائر، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، دون تاريخ نشر، ص 13.12.
- ¹⁹ سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات و المشروعات العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2000، ص 13.
- ²⁰ عادل ياسر ناصر الكنعاني، السلطة السياسية و دورها في تحقيق الاستقرار الاجتماعي و السياسي، مقال منشور على الموقع الإلكتروني: www.alhadhariya.net
- ²¹ نفس المرجع .
- ²² سعيد بن عبد العزيز عثمان، مرجع سابق، ص 42 .
- ²³ علي حدادو، إمكانية خصوصية قطاع الخدمات العمومية - حالة قطاع المواصلات الجزائرية-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التسير، جامعة الجزائر، 2003، ص 53.
- ²⁴ ضرورة تحسين الخدمة العمومية في قطاع البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال»، جريدة الخبر اليومي، منشور بتاريخ : 2014/02/14 .
- ²⁵ بوعافية السعيد، « أقسام ومصالح المكتبة الوطنية». مقياس: تسيير وتنظيم أنظمة المعلومات، محاضرة، أقيمت على طلبة السنة الأولى جذع مشترك علوم إنسانية(جامعة محمد خيضر - بسكرة-كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية)، 2013/01/10.
- ²⁶ عصنة الإدارة العمومية الجزائرية، مقال منشور على الموقع الإلكتروني :

²⁷ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مقال منشور بمجلة الدراسات والبحوث الإجماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 43.

²⁸ مجيد شعباني، منوبة مزوار، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية آلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة، مداخلة مقدمة في المنتدى الدولي آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، المنظم من طرف جامعة البليدة 2، المنعقد يومي 20 و 21 أكتوبر 2014، ص 18.

²⁹ نفس المرجع، نفس الصفحة.