

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:

خطوة نحو الحكامة الرشيدة

**Information and communication technology as a mechanism for
rationalizing public services in Algerian public administrations:
a step towards good governance**

ط.د. نوال مغزيلي

جامعة قسنطينة – 3

ملخص:

نسعى من خلال هذا المقال إلقاء الضوء على دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية حديثة في ترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية، ومدى إدراج هذه التقنية في مختلف القطاعات الحكومية، وذلك بغية تحقيق خدمة عمومية إلكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية في الأداء والابتعاد عن البيروقراطية، وبالتالي التوجه نحو إرساء الحكم الرشيد.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الحكمانية الرشيدة، الخدمة العمومية، الإدارة العمومية.

ABSTRACT:

In this article, we seek to shed light on the role of information and communication technology as a modern mechanism in the rationalization of public services in the Algerian public administrations and the extent to which this technology is incorporated in various sectors of government in order to achieve efficient and effective public electronic service, away from bureaucracy And thus towards the establishment of good governance.

key words: Information and Communication Technology, Good Governance, Public Service, Public Administration.

مقدمة:

يعرف العالم في الآونة الأخيرة ثورة معرفية حقيقية نتج عنها إفراز العديد من وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال على غرار الانترنت ووسائل الاتصال وغيرها، أدت إلى الاعتماد عليها في كل المجالات ما أفرزت تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة من الطبيعة التقليدية إلى نمط جديد يعتمد على البعد التكنولوجي لإعادة صياغة الخدمات العامة وقد أصبح الاعتماد على التكنولوجيا في الإدارات العمومية والمرافق العامة والقطاعات يمثل توجهها ذا طبيعة عالمية تبنته جل الدول ونجد من بينها الجزائر التي تبنت هذا التوجه وذلك لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وترشيدها والتقليل من البيروقراطية والفساد الإداري وتقديم المعلومات بكل شفافية ما من شأنه تحقيق الحكامة الرشيدة .

الإشكالية: ما مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترشيد الخدمة العمومية بالإدارات العمومية

الجزائرية؟

وتحت هذه الإشكالية تندرج التساؤلات التالية: ما المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وما هي أهم خصائصها وما المقصود بالخدمة العمومية ؟

كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال باعتبارها آلية حديثة في ترقية الخدمات العمومية في الإدارات العمومية الجزائرية؟

وعليه تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مدى أهمية تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مختلف القطاعات والإدارات العمومية في الجزائر وترشيدها خدماتها، وتبيين المساعي التي بذلت وتبدل في هذا المجال من خلال تشخيص أهم الانجازات في هذا الإطار وتحديد المعوقات التي تحول دون تطوير هذا التطبيق.

هيكل الدراسة: هذه الدراسة مقسمة إلى مجموعة من المحاور تتمثل في:

المحور الأول : تحديد مفاهيم الدراسة: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الخدمة العامة، الحكامة الرشيدة.

المحور الثاني: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الخدمة العامة.

المحور الثالث: صور ترشيد تكنولوجيا الإعلام والاتصال للإدارات العمومية وخدماتها في ضوء مؤشرات الحكم الراشد.

المحور الرابع : انجازات الجزائر في مجال تحديث إداراتها(التطبيقات): دراسة لقطاعي الداخلية والجماعات المحلية والعدالة .

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

المحور الأول: تحديد مفاهيم الدراسة: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الخدمة العامة، الحكامة الرشيدة.

أولا: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1- مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال: يعني بها " خليط من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة، مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية، وكذلك تقنيات المصغرات الفلمية، والبطاقية، ... أي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات والمنتجات التي تعاملت وتعاملت مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها (توثيقها) وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة.¹

كما يقصد بها أيضا " مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي - الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والآلات التي يشملها هذا التطور". كما تعرف على أنها "مجموعة من الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.² وتشير تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحواسيب الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.³

2- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال: تتسم تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمجموعة من المميزات تتمثل في:

➤ التفاعلية: حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا.

¹ عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن التركي، " أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث عدد7، 2009-2010، ص.246.

² محمد الفاتح حمدي، استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، مذكرة ماجستير (جامعة الحاج لخضر باتنة باتنة: كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، 2008/2009)، ص.22.

³ مبروك قدور جبار، " تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية دراسة حالة خاصة بالانترنت"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير الماجستير في العلوم التجارية (جامعة وهران: كلية العلوم الاقتصادية، 2012-2013)، ص.4.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

- اللاتزامنية : وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة إلى وجود مستقبل للرسالة أو من خلال تسخير تقنيات الاتصال الحديثة مثل الفيديو لتسجيل البرامج وتخزينها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة.
- القابلية الحركية: تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال، من أي مكان إلى آخر أثناء الحركة مثل الهاتف النقال والتليفون المدمج في ساعة اليد وحاسب آلي نقال مزود بطابعة، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.
- قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس، كما هو الحال في أنظمة التليتكست، التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة على شاشات التليفزيون تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتنوع والتعدد¹.
- التوصيل : تعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بأنواع كبرى من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- الشبوع والانتشار: ويقصد بها الانتشار المنهجي لوسائل الاتصال عبر العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع.
- اللاجماهيرية: يقصد بها أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها.²

ثانيا- الخدمة العامة:

بصرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين. يوحى مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين من خلال تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات

¹ محمد الفاتح حمدي، مرجع سابق الذكر، ص ص 57، 58.

² علي عبد الفتاح كنعان، الصحافة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية(عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2014)، ص.57.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، لذلك يركز الدكتور " ثابت عبد الرحمن إدريس " في تعريفه للخدمة العمومية على محورين هما :

1- مفهوم الخدمة العمومية كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ- الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثال ذلك عندما يدخل مريض المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة.

ب- الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجرائها على الأشياء، وليس على الأشخاص، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

ج - المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العمومية ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية كحvisلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

2- مفهوم الخدمة العمومية كنظام: انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي :

أ- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

ب - نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

-خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة المواطن.

-خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأممي بالنسبة للأجزاء المرئية في نظام الخدمة بالنسبة للجمهور، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية¹.

3- نظم وأنواع الخدمة العامة: يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين:

أ- نظام الخدمة العامة المفتوحة: حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويتفرع لممارستها طول حياته لعملية وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفق لنوع الخدمة اقتصادية، زراعية، تجارية حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

ب - نظام الخدمة العامة المقفلة: وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالباً بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات.²

ثالثاً: الحكمانية الرشيدة (الجيدة): ويحمل هذا المفهوم معاني عدة وذلك بسبب الترجمة فقد يحمل معنى الحكم الصالح الحاكمة الرشيدة، الحكمانية الجيدة والحكمة الرشيدة وقد عرفها البنك الدولي بأنها "الحالة التي من خلالها يتم إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع بهدف التنمية"، وفي تطوير آخر تم تعريف الحكمانية بأنها "التقاليد والمؤسسات والعمليات التي تقرر كيفية ممارسة السلطة، وكيفية سماع صوت المواطنين، وكيفية صنع القرارات في قضايا ذات اهتمام"، أما الحكمانية الجيدة من وجهة نظر مشروع الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) فتعني "حالة تعكس تقدم الإدارة وتطويرها أيضاً من إدارة تقليدية إلى إدارة تتجاوب مع متطلبات المواطنين وتستخدم الآليات والعمليات المناسبة لتحقيق الأهداف المرجوة من المشاريع بشفافية ومسئولية أمام المواطنين"، أما الأمين العام للأمم المتحدة

¹ عاشور عبد الكريم، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية (جامعة قسنطينة : كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2009-2010)، ص.64.

² فتيحة بن أم السعد، نعيمة بجاوي، " دور تكنولوجيا نظم لمعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحكومة الكترونية"، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد 4، العدد 11، تشرين الثاني (2014): ص.8-9.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

كوفي عنان فقد أكد بأن الحكمانية الجيدة لا يمكن فرضها سواء من قبل السلطات الوطنية أو المنظمات الدولية ولا يمكن خلقها بين عشية وضحاها إذ أن الحكمانية الجيدة هي إنجاز ونتيجة مجد ذاتها¹.

وللحكمانية الرشيدة مجموعة من الخصائص تتمثل في:

1 - الشفافية: وهي من أهم خصائص الحكم الرشيد وتعني إتاحة كل المعلومات وسهولة تبادلها، وأن تكون متاحة لكافة المؤسسات ولجميع الأطراف المعنية.

2- المشاركة: وهي أن يكون جميع أفراد المجتمع مشاركين بطريقة فعالة في اتخاذ القرار بكل نزاهة وسهولة وشفافية.

3- حكم القانون: وهو خضوع الجميع للقانون سواء كانوا حكاماً ومسؤولين ومواطنين ولا شيء يسمو على القانون، ويجب أن تطبق الأحكام والنصوص القانونية بصورة عادلة وبدون تمييز بين أفراد المجتمع.

4 - المساواة: وهي خضوع جميع المسؤولين والحكام و متخذي القرار في الدولة أو القطاع الخاص أو مؤسسات المجتمع المدني، لمبدأ المحاسبة أمام الرأي العام ومؤسساته.

5-الإجماع: ويعني به تحقيق الإجماع حول موضوع أو قضية معينة تحقيقاً للنفع العام.

6- المساواة: وتعني خضوع جميع أفراد المجتمع للمساواة وعدم التمييز في إطار الحكم الراشد فهم متساوون بالحقوق والحريات والكرامة.

7- الكفاءة: تعتبر الكفاءة والفاعلية في إدارة المؤسسات العامة ومؤسسات المجتمع المدني ضماناً أساسية لاستمرارية تحقيق التقدم والازدهار والتطلع دائماً إلى تعزيز مفهوم التنمية والتنمية المستدامة وهي التي تعمل على الالتزام بتوظيف الموارد الوطنية بالصورة السليمة والواضحة لكل أفراد المجتمع.

8- العدل: والمقصود هنا العدل الاجتماعي بحيث يكون لجميع أفراد المجتمع الفرصة لتحسين أوضاعهم الاجتماعية والتطلع دائماً لتحسين أوضاع الفئات المحرومة والمهمشة وضمان أمنهم الاجتماعي والعمل على توفير احتياجاتهم الأساسية.

9- الرؤية الإستراتيجية: فحسب مفهوم الحكم الراشد فإن الرؤية تتحدد بمفهوم التنمية بالشراكة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص من خلال خطط بعيدة المدى لتطوير العمل المجتمعي والعمل على التنمية البشرية وحتى يتم تحقيق النتائج

¹ عبد الكريم الكايد، الحكمانية: قضايا وتطبيقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة: 2003، ص 14-17.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

الإيجابية في رسم الخطط ضمن إطار الحكم الراشد، يجب الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الداخلية والخارجية ودراسة المخاطر ومحاولة وضع الحلول.¹

المحور الثاني: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الخدمة العامة.

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال إحدى أبرز سمات العصر الحالي وأداة مهمة يمكن أن تساعد على تحسين الخدمة العمومية ويزر ذلك في التالي:

- تحسين مردودية الخدمة العمومية: عبر الحد من الفساد الإداري والبيروقراطية، ما ينعكس إيجاباً على مردودية مشاريع الخدمة العمومية، سواء من حيث عدد الخدمات المقدمة أو نوعيتها.
- تقليص تكاليف الخدمة العمومية: فمن خلال الاتصال عبر وسائل الاتصال الحديثة دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف.
- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: من خلال اعتماد تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وكذا التزام الإدارة بالقيام بالالتزامات دون تأخير.
- الدقة: فإنجاز الأعمال من خلال أنظمة معالجة معلوماتية يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء أداء الخدمة.
- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة العمومية: فانطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، بحيث يصبح لا مجال لإخفاء المعاملات أو خدمة جهة دون أخرى.
- خلق مؤسسات عمومية تتصف بالفعالية والكفاءة، وتستجيب لاحتياجات المواطنين وتضمن العدالة الاجتماعية والمساواة في الحصول على الخدمات العمومية.²
- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهينة لا استخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها،

¹ سعاد عمير، " الشفافية والمشاركة على ضوء أحكام القانون 7/12 المتضمن قانون الولاية "، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 7، جوان (2013)، ص 22-24.

² شيخي بلال، منصور ناصر الرجى " الحوكمة الإلكترونية كمنطلق لإصلاح وترشيد الخدمة العمومية حالة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر " (ورقة بحث قدمت إلى الملتقى العلمي الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية_ حالة البلدان العربية 29- 30 أكتوبر 2014)، ص 10-11.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

➤ التركيز على النتائج: حيث ينصب الاهتمام على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة، دفعا للفواتير عن طريق بطاقات التأمين بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة.

➤ التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

➤ تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة.

➤ اختصار وقت تنفيذ إجراء المعاملات الإدارية بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

➤ الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة.

➤ تسهيل الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

➤ الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الإنترنت مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة. وتعمل الإدارة الإلكترونية كنظام بالتنسيق بين متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية، المتطلبات المالية، المتطلبات التشريعية، متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات¹.

المحور الثالث: صور ترشيد تكنولوجيا الإعلام والاتصال للإدارات العمومية وخدماتها في ضوء مرتكزات الحكم الراشد.

تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترشيد الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين ويتجسد ذلك عبر مجموعة من المرتكزات التالية:

1 - الديمقراطية والمشاركة: لتكنولوجيا الإعلام والاتصال اثر ايجابي في ممارسة الديمقراطية فهي تمثل الجانب السياسي للثورة الرقمية إذ من خلالها يمكن استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق العامة وفي مختلف المشكلات العامة، كما أنها تزيد من رضا المواطنين على الحكومة بسبب سرعة حصولهم على الخدمة المرفقية العامة، والإدارة

¹ حسن عبايدي، " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بديوان ولاية تبسة "، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د (جامعة العربي التبسي - تبسة - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015-2016)، ص.36.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

الجيدة هي تلك الإدارة التي توردهم معلومات عن ظروفها الداخلية والخارجية وهي بمثابة معطيات يبنى عليها حكمهم على الإدارة فالمتعاملون يبدون اقتراحاتهم ورغباتهم وملاحظاتهم على القرار بناء على ما علموه من الإدارة وهنا تظهر أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الحوار بين الإدارة والمتعاملين معها ويمكن ترشيد القرارات بواسطة المواطنين من ناحية الاختيارات والأولويات الأساسية ومن تم تحقيق ديمقراطية المشاركة بمفهومها الواسع.

2 - الرضا بالخدمات: ان تقدم الخدمات المرفقية عن طريق تكنولوجيا الاعلام والاتصال يزيد من جودتها ويحسن مستواها وتقليل تكلفتها وتكاد تلغي وقت انتظارها بسرعة أداؤها، طالما تقدم الخدمة بشكل جيد ويسير فهذا يرضي المواطن وبالتالي يضع المواطن ثقته في الادارة وهذا دليل على جودة الخدمات الالكترونية.

3 - ارساء الشفافية: تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحقيق الشفافية اذ من خلالها يمكن لاي متعامل ان يطلع ويعلم بكل ما يتعلق بمعاملاته بوضوح ودون اعفاء او غموض حتى انه يمكن ان يعلم بموقع معاملاته والمرحلة التي وصلت اليها وان كان هناك معوقات تحول دون استكمالها والسبب في ذلك يعود الى امكانية الدخول الى موقع الادارات وليس هناك ما يجب اخفاؤه بمعنى تحقيق الشفافية الكاملة من جانب الادارة وذلك من خلال الاتاحة الكاملة والمتساوية للافراد والمؤسسات في الاطلاع على كافة المعلومات والاجراءات والمساواة بين المواطنين في الولوج إلى المواقع واتمام المعاملات والشفافية.

4- مكافحة الفساد: في ظل وجود نظام الكتروني هناك إمكانية أكبر للكشف عن الأعمال الخاطئة وهذا بمثابة رادع للقيام بأعمال الفساد وهذا ما أدى بكثير من الحكومات إلى فتح خط مباشر في الدوائر لاسيما تلك التي تكون بينها وبين الشعب حدود مشتركة كمصلحة الضرائب وبالتالي لا بد العمل على مقومات تعزيز الشفافية والمحاسبة وبالتالي فتوفير المعلومات وضمانة الشفافية وتطبيق القوانين سيؤدي إلى التقليل من الفساد.

5- مبدأ المشروعية واحترام القانون: بمعنى انه يجب في مجال الأعمال الالكترونية استعمال المعلومات بموجب القانون المنظم للخدمة أو أغراضه المشروعة فحسب ولا يتعداه إلى ما يخالف النظام العام والآداب العامة أو يتعارض والمصلحة العامة وأمن البلاد¹.

هذه الصور هي تأكيد على الدور الايجابي الذي تقوم به تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية وترشيد الخدمة بالإدارات العمومية .

¹ راضية سنقوقة، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد المرفق العام "، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثاني عشر (2018) ص ص 593-597.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

المحور الرابع : انجازات الجزائر في مجال تحديث إداراتها(التطبيقات): دراسة لقطاعي الداخلية والجماعات المحلية والعدالة :

اتجهت الجزائر في الآونة الأخيرة إلى إدراج التكنولوجيا الحديثة في إدارتها ومختلف قطاعاتها ومرافقها فانقلت بذلك من الخدمة العامة التقليدية إلى الخدمة العمومية الالكترونية بغية التقليل من البيروقراطية والفساد الإداري وتحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء وترشيد الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين وبعد قطاع الداخلية والجماعات المحلية وقطاع العدالة من القطاعات السباقة والرائدة في العصرية :

1 - قطاع الداخلية والجماعات المحلية: شهدت الإدارة المحلية في الجزائر فكرا وممارسة سلسلة من التطورات خاصة بعد حتمية الولوج إلى عالم التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات، وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول لخدمة محلية إلكترونية وبالتالي تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطن في ظل تحسين وتطوير المرفق العام فلقد تبنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر وبالتنسيق مع إدارتها الإقليمية عبر الوطن جملة من الإصلاحات والإجراءات التي بإمكانها تسريع تطبيق تقنية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في هذا الجزء المهم من الإدارة العمومية في الجزائر باعتبارها تمثل الإدارة الأقرب للمواطن، وسنحاول تحديد أهم الإجراءات والإنجازات التي تبنتها الإدارة الوصية في سبيل ذلك :

أ - جواز السفر البيومتري: لقد أخذت هذه الوثيقة حصة الأسد من اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية لما تعتره من أهمية بالغة لدى المواطن، وخصصت له جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني <http://passeport.interieur.gov.dz/Ar> يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر، ويتضمن كل المعلومات اللازمة، من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة ويعتبر جواز السفر البيومتري الإلكتروني إجراء ضروري طالبت به المنظمة الدولية للطيران المدني وهو قابل للتطبيق على كل الدول، حيث إن الجزائر ووعيا منها بأهمية احترام التزاماتها فيما يخص أحكام الاتفاقات الدولية، قامت باستخراجه لأول جواز سفر بيومتري بدء من 05 جانفي 2012 ليحدد آخر أجل في 24 نوفمبر 2015.¹ (أين تم تعميمه على كل ولايات الوطن في 2015)، وقد حددت مدة صلاحيته بعشر (10) سنوات وبخمس (5) سنوات بالنسبة للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة (19) سنة حسب ما جاء في نص المادة 8 من القانون 14-03

¹ وزارة الداخلية والجماعات المحلية نقلا عن الموقع : <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar>، تم تصفحه يوم 11-11-2016

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

المتعلق بسندات ووثائق السفر.¹ كما أقرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية إصدار جواز السفر البيومتري ذو 48 صفحة لتسهيل عملية تنقل الأشخاص كثيري السفر.²

ب - بطاقة التعريف الوطنية البيومترية: لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وذلك من خلال تطبيق إلكتروني موحد تم وضعه من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية يمكن المواطن من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة بداية من تحميل الاستمارة لطلب هذه الوثيقة ومتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني، بحيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مقرات البلدية لأخذ الصور وكذا البصمات وهذا ما يقلل من الجهد والوقت ويسهل العملية أمام المواطن والموظف على حد سواء.

وللاشارة فإن من يملك جواز سفر بيومتري مسبقا يمكن له الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية. وللاستفادة من هذه الخدمة يجب:

-أن يكون لدى المواطن جواز سفر بيومتري، وذلك لأن المعلومات التي سيتم طبعها على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري.

-يجب تحديد عنوان الإقامة بدقة.

-يجب إدخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لكي يتمكن المواطن من تلقي رسالة نصية قصيرة (SMS) تعلمه عن تاريخ ومكان استلام بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

ولتسهيل هذه الإجراءات وتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تلمي بالفعالية والشفافية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ومن بين أهم الإنجازات في هذا المجال ما يلي:

-رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، ولقد مكن هذا الإنجاز من:

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية العدد 16، تتضمن قانون رقم 14 - 03 مؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق ل 24 فبراير سنة 2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر، المادة 8، ص.4.

² وزارة الداخلية والجماعات المحلية، نقلا عن الموقع: <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar> تم تصفحه يوم 11-12-2016

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

-تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

-تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

-إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل وفي هذا السياق أكد السيد عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية وأنه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وبفضل التأکید على تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالات المدنية ل 1541 بلدية وأصبحت حالة مدنية واحدة وموحدة وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة، وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية إلكترونية في الإدارة المركزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاعا منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية .

ففيما يخص هذه الوثائق البيومترية فإنه يتم استخراج أكثر من 25.000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا، كما تم تسليم أكثر من 8.700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات، وأكثر من 6 ملايين بطاقة تعريف بيومترية وهذه الأخيرة التي تتميز بتأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية والأخرى خفية، ولقد تم الاستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيات متعددة تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الولوج إليها بسهولة حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية وولاية إلكترونية. كل هذه الإجراءات التي تبنتها السلطة الوصية في سبيل تطوير الإدارة المحلية ضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول لخدمة عمومية إلكترونية، تصب جميعها في ترقية المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن وذلك ما أكده وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد نور الدين بدوي من خلال زيارة العمل التي قام بها إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية بباب الزوار (الجزائر) بتاريخ 14 نوفمبر 2017 والتي كان من ضمنها تلقي عرض حول عملية عصرنة الإدارة، ولهذا الغرض تم تقديم عرضين متعلقين بحالة تقدم مختلف مشاريع العصرنة التي يقوم بها القسم ولاسيما إنتاج الوثائق المؤمنة ومنافعها على المواطنين من خلال تعميمها.¹

¹ المكّي دراجي، راشدة موساوي، " دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة الداخلية والجماعات المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17 جانفي (2018): ص 31، 32.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

ثانيا: قطاع العدالة: هي الأخرى عمل القائمون في الدولة على عصرنه ورقمنة جميع وثائقها بغية تقديم خدمات عامة إلكترونية تقوم على تحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء عبر الشباك الإلكتروني وعلى المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة وتتجسد أبرز ملامح والإجراءات التي اتخذها هذا القطاع¹ في :

1- استخراج القسيمة رقم 3 لصحيفة السوابق القضائية عن طريق الانترنت عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل: حيث يمكن كل جزائري أو أجنبي مقيم بالجزائر أوكل مواطن جزائري مقيم بالخارج، أو أجنبي سبق له الإقامة بالجزائر أن يطلب ويتلقى عن طريق الانترنت القسيمة رقم 3- من صحيفة السوابق القضائية الخاصة به، متى كانت خالية من أي عقوبة.

2- استخراج شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت كما يمكن كذلك أيضا لكل جزائري داخل الوطن وخارجه أن يطلب ويتلقى شهادة الجنسية الجزائرية الخاصة به أنيا عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل إلى جانب كلا هذين الإجراءين أتاحت وزارة العدل نافذة " مآل قضيتك" للاطلاع على منطوق الأحكام أو القرارات الخاصة بالمواطنين.²، وفي هذا الإطار أيضا صدر تشريع تبلور في قانون رقم 15-03 المتعلق بالعدالة والذي يهدف في محتواه إلى: وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل، وكذا إرسال الوثائق والمحركات القضائية بطريقة الكترونية واستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.³ كما شهدت سنة 2016 عصرنه العدالة عبر إطلاق نظام استعمال السوار الإلكتروني كجانب من الرقابة القضائية وكتجربة تعد الأولى من نوعها في تاريخ الجزائر جاءت لتعزيز قرينة البراءة والحد من اللجوء إلى الحبس الاحتياطي والمؤقت وهو إجراء يحتوي على تأمين عالي المستوى.⁴

وعلى العموم يتضح أن الجزائر لا زالت تعاني بعض التأخر في مجال الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية ويمكن أن نوجز ذلك في الأسباب التالية:

- لازالت الجزائر بعيدة عن المقاييس العالمية في استعمال التكنولوجيا والنفاد للمعلومات .
- غياب التنسيق بين الإدارات التي لم تخرج حتى الآن من تقوقعها حول نفسها، في حين أن تحديث الإدارة لابد أن يتم في شكل متناسق بين كافة الجهات المعنية.

¹ قوي بوحية، " الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر "، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد الخامس، العدد الأول(2014): ص.16.

² وزارة العدل، نقلا عن الموقع: <http://www.mjjustice.dz> تم تصفحه يوم 25-12-2016.

³ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 6، تتضمن القانون رقم 15-3 المتعلق بعصرنه العدالة، المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق ل أول فبراير سنة 2015، المادة الأولى، ص.4.

⁴ هدى روابح، العدالة... إصلاحات عميقة"، نقلا عن التلفزيون الجزائري، نشرة الثامنة ليوم 26-12-2016 .

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

- وجود فجوة رقمية في عدة جوانب منها البنية التحتية للتكنولوجيا في الإدارة، وفجوة المحتوى.
- نقص المختصين من ذوي الكفاءات.
- انتشار الأمية المعلوماتية وضعف نسبة امتلاك التكنولوجيا.¹

مما سبق نلاحظ أن الدولة الجزائرية أولت اهتماما بارزا لتطوير وتحسين الخدمة العمومية من خلال عملية تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال على معظم قطاعاتها وإداراتها وذلك لتوطيد العلاقة بينها وبين المواطنين وتطوير نظم الحكم من أجل التوصل إلى حكم راشد بأكثر فعالية وأقل تكلفة.

وفي الأخير يمكن القول أن الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للمواطنين يأخذ معاني وأبعاد جديدة تبعا للتطورات السياسية والاقتصادية وكذا العالمية والمحلية، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغا بمفهوم ترشيد الخدمة العمومية التي تترجم سياسة الإدارة تفاعلاتها في إطار إقامة حكم راشد على مستوى المنظمات ومؤسسات الخدمة العمومية.

الخاتمة:

وفي نهاية هذه الورقة البحثية يبقى الحديث عن تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترقية الخدمة العمومية من الموضوعات الراهنة وذات الأولوية لدى القادة السياسيين وهو ما يتحلى بوضوح في مختلف خطاباتهم التي مازالت تتضمن إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة أو قطاع معين.

وقد ترتب عن بداية تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر في مختلف القطاعات والإدارات التوجه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية نتائج إيجابية، أتاحت تسريع الخدمات، وتبسيط الإجراءات الإدارية، والتقليل من مظاهر البيروقراطية، وتحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين، ولكون الجزائر تعد حديثة الميلاد في تبني النمط الجديد من الإدارة القائمة على التكنولوجيا وبالرغم من كل الجهود المبذولة من قبل الدولة إلا أنها تواجهها معوقات عقدة من سهولة التطبيق الرقمي في الإدارات العمومية وعصرنة خدماتها والارتقاء بها .

ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات يمكن بلورتها في التالي:

- أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعد إحدى الوسائل الهامة لترشيد الخدمة العمومية القائمة على الكفاءة والفعالية في الأداء.
- تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين العلاقة بين المواطن طالب الخدمة والإدارة.

¹ أحمد بن يوسف، معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الرابع عشر (2016)، ص.218.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لترشيد الخدمات العامة بالإدارات العمومية الجزائرية:.....

- مكن إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تقديم الخدمات العمومية من ربح للوقت وسرعة في تقديم الخدمة.
- التأكيد على أهمية البعد التكنولوجي في الخدمات الإدارية العمومية.
- ضرورة إرساء بنية تحتية قوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر عبر ربط مختلف الإدارات العمومية بشبكة الألياف البصرية وشبكة الانترنت عالية التدفق حتى يمكننا من تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.
- إعطاء الدولة الجزائرية أهمية أكبر لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك عبر تخصيص ميزانية مهمة لهذا القطاع ضمن مختلف برامج السياسة العامة ومخططات عمل الحكومة حتى يتم النهوض بهذا القطاع والذي من شأنه أن يساهم أكثر في ترشيد الخدمات العمومية.
- ضرورة تجاوز المعوقات التي تحول دون التطبيق الجيد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والبحث عن نقاط الضعف والخلال حتى يمكن تجاوزها وبالتالي تحقيق خدمة عمومية قوامها الشفافية وتعزيز مبدأ الكفاءة والفعالية والتي تعد إحدى مرتكزات الحكم الرشيد.

قائمة المراجع :

القوانين:

- 1 - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية العدد 16، تتضمن قانون رقم 14 - 03 مؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق ل 24 فبراير سنة 2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر
- 2 - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 6، تتضمن القانون رقم 15-3 المتعلق بعصنة العدالة، المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق ل أول فبراير سنة 2015 .

الكتب:

- 1 - الكايد عبد الكريم، الحكمانية: قضايا وتطبيقات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003.
 - 2 - كنعان علي عبد الفتاح، الصحافة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2014.
- المجلات العلمية:
- 1 - بوحنية قوي، " الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر "، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد الخامس، العدد الأول (2014).

- 2- بن أم السعد، فتيحة، يحيوي نعيمة. " دور تكنولوجيا نظم لمعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحكومة الإلكترونية"، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد 4، العدد 11، تشرين الثاني (2014).
- 3- بن بريكة، عبد الوهاب، زينب بن التركي، " أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث عدد 7، 2009-2010.
- 4- بن يوسف أحمد، معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الرابع عشر (2016).
- 5- دراجي المكّي، راشدة موساوي، " دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة الداخلية والجماعات المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17 جانفي (2018).
- 6- سنقوقة راضية . " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثاني عشر (2018).
- 7- عمير سعاد، " الشفافية والمشاركة على ضوء أحكام القانون 7/12 المتضمن قانون الولاية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 7 جوان (2013).
- الرسائل الجامعية:
- 1- جبار مبروك قدور، " تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية دراسة حالة خاصة بالانترنت"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية . جامعة وهران: كلية العلوم الاقتصادية، 2012-2013.
- 2- حمدي محمد الفاتح، استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، مذكرة ماجستير. جامعة الحاج لخضر باتنة : كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، 2008/2009.
- 3- عبد الكريم عاشور. " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية . جامعة قسنطينة : كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2009-2010.
- الملتقيات:
- 1- شيخي، بلال، منصور ناصر الرجحي. " الحوكمة الإلكترونية كمنطلق لإصلاح وترشيد الخدمة العمومية حالة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر" (ورقة بحث قدمت إلى الملتقى العلمي الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية_ حالة البلدان العربية 29-30 أكتوبر 2014).
- أواقع الانترنت:
- 1- وزارة الداخلية والجماعات المحلية نقلا عن الموقع : <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar>
- 2- وزارة العدل، نقلا عن الموقع : <http://www.mjustice.dz> تم تصفحه يوم 25 - 12 - 2016.