

الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات العامة

E-government as a tool to improve the quality of public services

دوباخ سعيدة

جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، doubbakhsaida@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2021/07/06 تاريخ القبول: 2021/10/13 تاريخ النشر: 2021/11/06

Abstract:

This study attempts to capture the concept of e-government and to identify its principles, objectives and requirements for achieving them, while clarifying the impact of the application of e-government on the quality of public services, as it is one of the new approaches approved by governments to raise the level of public services and develop the public sector, and we also try through this study to refer to the experience Algerian in the field of e-government by getting to identify the e-Algeria project 2013.

Keywords: e-government, public services, quality of public services, e-government in Algeria.

المخلص:

تحاول هذه الدراسة الإحاطة بمفهوم الحكومة الإلكترونية والتعرف على مبادئها وأهدافها ومتطلبات تحقيقها، مع توضيح أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات العامة، باعتبارها أحد المداخل الجديدة المعتمدة من طرف الحكومات للارتقاء بمستوى الخدمات العامة وتطوير القطاع العام، ونحاول كذلك من خلال هذه الدراسة الإشارة إلى التجربة الجزائرية في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال التعرف على مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الخدمات العامة، جودة الخدمات العامة، الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

1. مقدمة:

في ظل التطور التقني المتسارع في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وماله من تأثيرات على حياة المجتمعات، وفي ظل برامج الإصلاح الإداري لمؤسسات القطاع العام الهادفة إلى تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة العامة المقدمة لجمهور المستفيدين (المواطنين)، يأتي مفهوم الحكومة الإلكترونية باعتباره مدخلا جديدا للارتقاء بأداء المؤسسات العامة، ويرتكز هذا المفهوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز الخدمات العامة.

فالحكومة الإلكترونية تعتبر أحد التطبيقات التكنولوجية الجديدة في القطاع العام المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة للمواطنين بإتاحتها عبر شبكات الانترنت وغيرها من وسائل الاتصالات لمحاولة القضاء على التعقيدات والإجراءات البيروقراطية والروتينية التي كانت تتميز بها الحكومة التقليدية وتوفير إمكانية الدخول إلى كافة الخدمات، وتحديد وتلبية حاجياتهم بسهولة وعلى أساس من النزاهة والمساواة والشفافية، وتحقيق سرعة في انجاز الخدمات العامة وتوفير الجهد والوقت والموارد للجهات الحكومية من جهة وللمواطن من جهة أخرى.

1.1. إشكالية الدراسة:

انطلاقا مما تقدم، نسعى من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على مفهوم الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات العامة، مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية في هذا المجال، وعليه يمكن بلورة إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

كيف يمكن للحكومة الإلكترونية أن تساهم في تحسين جودة الخدمات العامة؟

2.1. أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلبات تحقيقها.
- توضيح مفهوم جودة الخدمات العامة ومعاييرها في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- التعرف على مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة.
- توضيح الإستراتيجية المتبعة من الدولة الجزائرية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

3.1. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من كونها تساهم في توضيح أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات العامة في ظل التطوير والتحسين المستمر الذي تسعى الحكومات تحقيقه من خلال إرساء مبادئ وأسس الحكومة الإلكترونية، فضلا على حداثة هذا المفهوم والتوجه العالمي لتبنيه في مختلف مؤسسات القطاع العام في العالم، الأمر الذي يستلزم توضيح هذا المفهوم والتعرف على الإستراتيجية الجزائرية المتبعة لتبني هذا المفهوم وأثره على جودة الخدمات العامة.

4.1. منهج وخطة الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة وأهدافها تم الاعتماد على المنهج الوصفي، الذي يهتم بوصف الظاهرة وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا، من خلال الاطلاع على مختلف المراجع العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

وللإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها، تم تقسيم هذه الدراسة إلى المحاور

التالية:

- ماهية الحكومة الإلكترونية.
- متطلبات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.
- مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها.
- جودة الخدمات العامة.
- دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة.
- الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

2. ماهية الحكومة الإلكترونية:

1.2. مفهوم الحكومة الإلكترونية:

للحكومة الإلكترونية العديد من التعاريف والمفاهيم يمكن ذكر أبرزها فيما يلي:
تعني الحكومة الإلكترونية أن: "المواطن العادي والمستفيد يستطيع طلب جميع الخدمات الحكومية بشكل ذاتي وإلكتروني، من خلال جهة واحدة وعن طريق قنوات مختلفة في أي وقت يشاء، ومن أي مكان يوجد به وبشكل مباشر وسريع وسهل، متخطيا كل عقبات الروتين" (رضوان، 2012، صفحة 27).

الحكومة الإلكترونية تمثل: "إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول لها عن طريق موقع إلكتروني والمشاركة في عملية الشراء وأداء الخدمة" (عدوان، 2007، صفحة 24).

الحكومة الإلكترونية هي: "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان" (كافي، 2009، صفحة 22).

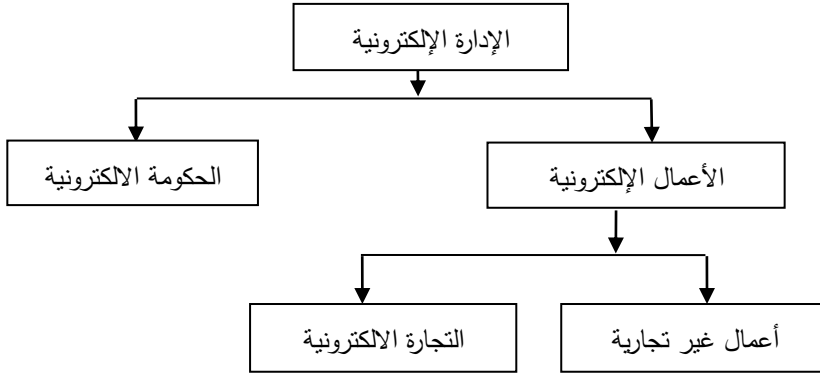
إن الحكومة الإلكترونية تتميز عن الحكومة التقليدية بأنها (بلعربي، مجاهد، و مغبر، 2013، صفحة 3):

- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: وتتمثل في الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخليقية.
- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

2.2. الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة" (الغوطي، 2006، صفحة 26)، ويمكن توضيح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): الحكومة الإلكترونية ضمن هيكل الإدارة الإلكترونية



المصدر: (الغوطي، 2006، صفحة 26).

إن الإدارة الإلكترونية تتكون من بعدين رئيسيين هما الأعمال الإلكترونية E-busines والإدارة العامة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية E-government، حيث تختص بالوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة وأجهزتها عبر استخدام منظومات تكنولوجيا المعلومات والشبكات (الغوطي، 2006، صفحة 26).

3.2. مبادئ الحكومة الإلكترونية:

ترتكز الحكومة الإلكترونية على مجموعة من المبادئ تضمن التطبيق السليم لها، ومن أهم هذه المبادئ نذكر:

أ- توخي سهولة الاستعمال والتواجد بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمات على مدار الساعة، وتقليل التكاليف، واستمرار التغيير والتطوير، وتمكين المواطنين من خدمة أنفسهم بدلا من فرض شكل واحد من الخدمة عليهم.

ب- المحافظة على سرية المعلومات وأمنها، وبالرغم من جميع الجهود التي تبذلها شركات تقنية المعلومات إلا أن الهاجس الأمني في ظل البيئة الإلكترونية يعد من أولوياتها، لذلك يجب على القائمين على تطبيق الحكومة الإلكترونية تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات ومتطلبات حماية الخصوصية للبيانات الشخصية من خلال وضع السياسات الأمنية التي تحدد الحماية، أيضاً من المهم تحديد العقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية (عدوان، 2007، صفحة 28).

ت- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.

ث- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

ج- تحقيق سرعة وفعالية الربط و التنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدى (نذير و قراوي، 2005، صفحة 146).

4.2. أهداف الحكومة الالكترونية:

تسعى مبادرات الحكومة الالكترونية إلى تحقيق أهداف إستراتيجية وتكتيكية وتشغيلية، لكن هذه الأهداف تختلف في أهميتها ومداها باختلاف الدول ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي، ومن بين الأهداف والمزايا التي يمكن اكتسابها من الحكومة الالكترونية ما يلي (أحمد، 2009، الصفحات 83-84):

أ- المساهمة في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية.
ب- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزها بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقات البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات وهيئات حكومية.

ت- تسعى مشروعات الحكومات الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمستفيدين وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة.

ث- توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الإدارات الحكومية في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين، ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الإيجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي.

ج- خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

ح- تعزيز الكفاءة الاقتصادية، وفعالية توزيع الخدمات الحكومية.

خ- السرعة في تقديم الخدمات الحكومية.

د- تحديث الحكومة، وديمقراطية الحكومة.

3. متطلبات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية:

لتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية لا بد من توفر مجموعة من المتطلبات:

1.3. المتطلبات التنظيمية والإدارية: ويمكن حصرها في العناصر التالية:

أ- الرؤية: وهي التي تحدد الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الإلكترونية في فترة زمنية قادمة، ولابد أن يكون لدى القيادة السياسية المخصصة لمشروع الحكومة الإلكترونية الرؤية الواضحة والثابتة وتحديد الهدف المراد تحقيقه بدقة.

ب- القيادة: تلعب القيادة دورا مهما في توجيه مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث تعمل القيادة السياسية بتوفير الإرادة السياسية، بحيث تكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ، في حين أن القيادة التنفيذية يقع على عاتقها توجيه جميع قطاعات الاختصاص في مجال الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق الهدف من خلال تحديد الأدوار، متابعة سير العمل، اتخاذ الإجراءات التصحيحية وإجراء التغييرات اللازمة لترجمة الخطط المرسومة إلى واقع ملموس.

ت- النوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية: لا شك أن مشروع الحكومة كمشروع جديد يحمل الكثير من المفاهيم الغامضة والغير واضحة، لذلك من الأهمية أن يتم تنمية الوعي لدى المستفيدين من المشروع والعاملين فيه قبل البدء في التطبيق وذلك عن طريق إرشادهم وتوجيههم وتعريفهم بكل المستجدات في مجال التقنية وكيفية استخدامها.

ث- الهيكل التنظيمي: حيث يتطلب نجاح تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية إجراء التغييرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية حيث نظم وأساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، حيث تتطلب تغيير الهياكل بالتحويل إلى الهياكل الشبكية، مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية، ونقل المستويات الرقابية.

2.3. متطلبات تشريعية وقانونية: يمكن إجمال المتطلبات القانونية اللازمة لتطبيق

الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:

أ- إعطاء مشروعية للأعمال الإلكترونية وتحديد العقوبات على جرائمها.

ب- إلزام الأجهزة الحكومية بأن تضع معلوماتها وتعليماتها وإجراءاتها على الانترنت بسرعة واستمرار حتى يصبح الوصول إليها سهلاً للجميع.

ت- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية واعتمادها في المحاكم بدلاً عن الوثائق الورقية (الغوطي، 2006، الصفحات 45-60).

3.3. متطلبات تقنية: تتضمن المتطلبات التقنية العناصر التالية:

1.3.3. البنية التحتية والانترنت: يمكن تقسيم البنية التحتية لجزئين:

أ- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتضمن في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً. (موسي و قريشي، 2011، صفحة 91)

ب- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الحكومة الإلكترونية، وتشمل قواعد البيانات الإلكترونية وخدمات الشبكات (الغوطي، 2006، صفحة 63)، ويمكن توضيح هذه الشبكات فيما يلي (موسي و قريشي، 2011، صفحة 91):

➤ شبكة الانترنت (Internet): وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشبكة حول العالم وترتبط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.

➤ الشبكة الداخلية أو الانترنت (Intranet): هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

➤ الشبكة الخارجية أو الاكسترنات (Extranet): وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت.

2.3.3. انتشار الحاسب الآلي:

ليتمكن موظفو الحكومة الإلكترونية من ممارسة مهامهم المنوطة بهم في نطاق الحكومة الإلكترونية وطلب الخدمة واستخدامها ويتم ذلك من خلال شبكة الكترونية ترتبط بها تلك الحواسيب، وترتبط تلك الحواسيب بشبكات داخلية تمكنها من الاتصال ببعضها البعض، كما أن وجود العنصر البشري لا غنى عنه في أداء أعمال الحكومة الإلكترونية بحيث يكون مدرباً جيداً على استخدام تلك الحواسيب وقادر على استخدام مهارات الحواسيب المختلفة وكافة تطبيقاته كي يمكنه من التعامل معها (الزبي، 2012، صفحة 198).

4.3. متطلبات بشرية:

إن الحكومة الإلكترونية تتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة التحول الجديد بما في ذلك الخطط و البرامج والأساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، لذلك فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب توفير مجموعة من المتطلبات البشرية أهمها (الغوطي، 2006، صفحة 65):

أ- تمتع المستفيد من شروع الحكومة الإلكترونية بمميزات الكفاءة التقنية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

ب- الاعتناء بالعنصر البشري من السنوات الأولى من التعليم حتى المراحل الجامعية للحصول على جيل واع ومتحصن بالقدرة التقنية والكفاءة المهنية.

ت- تدريب الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات بواسطة مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة.

5.3. المتطلبات الأمنية:

تتطلب الحكومة الإلكترونية توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، وذلك إما بوضع الأمن في برمجيات بروتوكول الشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة المرور (العريشي، 2008، صفحة 67).

4. مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها:

1.4. مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية، ويمكن تلخيص هذا التطوير في المراحل التالية (الصامدي، 2003، الصفحات 5-6):

1.1.4. المرحلة الأولى: وفيها تقتصر الحكومة على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة للمواطن الذي يطلبها، ففي هذه المرحلة تعجز الحكومة عن تقديم أي خدمات تتجاوز عرض المعلومات فلا توجد خدمات تفاعلية تتضمن استقبال بيانات من المستخدم وتشغيلها وإخراج نتيجة جديدة.

2.1.4. المرحلة الثانية: تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم، والتفاعل مع المستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط، فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية، وهذا يسمح للمستخدم بتطوير بياناته بذاته وليس بيد الموظفين الحكوميين الذين كانوا يقومون بكل العمل في المرحلة السابقة، ففي هذه المرحلة يبدأ تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي.

3.1.4. المرحلة الثالثة: ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في الاتصال، فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة، ثم تقوم المؤسسة الحكومية بتشغيل هذه البيانات إلكترونيا، ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة، أي يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني.

4.1.4. المرحلة الرابعة: وفيها تتقدم الحكومة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد، وهنا تتميز الحكومة الإلكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية مفصلة طبقا لاحتياجات المواطن (المستخدم) عبر منفذ إلكتروني واحد يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج شهادة ميلاده بالإضافة إلى تجديد رخصة السياقة والاستعلام على فاتورة الهاتف وسداد التزاماته الأخرى دون أن يضطر إلى مفارقة الموقع الإلكتروني ليدخل إلى موقع جديد.

5.1.4. المرحلة الخامسة: تتجاوز الحكومة في هذه المرحلة ما سبق في الربط بين قنوات الاتصال المختلفة بين المؤسسات الحكومية والمستخدم، فهنا تبادر المؤسسات الحكومية

بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، فتقوم مثلاً بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخليوي لتذكيره بميعاد تجديد رخصة السياقة أو دفع فاتورة الهاتف، حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب، وفي هذه المرحلة تكون الحكومة ربطت نفسها بالعملاء (المواطنين) وبالشركات الداخلية والخارجية، ويبدأ الجميع العمل في منظومة الكترونية واحدة ومتكاملة.

2.4. أشكال خدمات الحكومة الإلكترونية:

يمكن تصنيف الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية وفق الأشكال التالية (بلعربي، مجاهد، و مغبر، 2013، الصفحات 3-4):

1.2.4. الخدمات التي تتم من الحكومة إلى الحكومة (G2G): أي شكل التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة، حيث تقوم الحكومة الإلكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية.

2.2.4. الخدمات التي تتم بين الحكومة ومنظمات الأعمال (G2B): أي التعامل الإلكتروني بين الحكومة ومنظمات الأعمال أو العكس إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الانترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة، كما يمكن أن تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية وهو ما يساهم في تدفق العمل وإلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات.

3.2.4. الخدمات التي تتم بين الحكومة والأفراد (G2C): أي التعامل الإلكتروني مع الأفراد وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والخدمات الاجتماعية وغيرها.

5. جودة الخدمات العامة:

1.5. تعريف الخدمة العامة:

هناك من عرف الخدمة العامة على أساس أنها ما يدخل في نطاق تدخل الدولة ودورها في إشباع الحاجات العامة، فعرفت على أنها: "تلك اللازمة لإشباع الحاجات العامة،

والتي ينتج عن إشباعها بواسطة الدولة منفعة عامة، وتقدمها الهيئات الحاكمة لحساب المجتمع" (عبد الجمال و الدمييري، 2004، صفحة 7).

يرى René Chapus أنه: "يعتبر نشاط خدمة عامة إذا كان مقدم ومؤمن من طرف شخص عمومي بهدف تحقيق المنفعة العامة" (Chapus, 2001, p. 597).

وفي ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية تطور مفهوم الخدمات العامة بمفهومها التقليدي إلى المفهوم الإلكتروني وهو ما يسمى الخدمات العامة الإلكترونية ، والتي يمكن تعريفها على أنها "تلك الخدمات التي تقدمها إحدى جهات الأجهزة الحكومية باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية المتاحة مثل الهاتف، الفاكس، الشبكات المحلية، الانترنت والبريد الالكتروني لجمهور المستفيدين بما يحقق التفاعل بينهم" (الهزاني، 2007، صفحة 50).

2.5. مفهوم الجودة وأبعادها:

تعرف الجودة على أنها: "موقف يعكس مدى ملاءمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على الخدمة" (السيد و الحناوي، ب س ط، صفحة 163).

ويقصد بالجودة كذلك: "توعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة والتي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنفع أو عدم رضاه" (الصميدعي و العلاق، 2002، صفحة 410).

ومن خلال الدراسات التي قام بها الباحثين لتحديد معايير أو أبعاد جودة الخدمة بشكل عام يمكن تلخيص هذه المعايير في العناصر التالية (بركات، 2006/2005، الصفحات 104-105):

أ- الجوانب الملموسة: وتضم التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة والمظهر الخارجي للعاملين في مؤسسة الخدمة).

ب- الاعتمادية: وتمثل قدرة مقدم الخدمة على أداء وتقديم الخدمة الموجودة بشكل معتمد ودقيق.

ت- الاستجابة: سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للعميل من قبل مقدم الخدمة.

ث- الأمان: إن توفر عنصر الأمان والنقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد فهو يمثل له أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها، ويعكس هذا العنصر معرفة وخبرة العاملين لمؤسسة الخدمة وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور أو العملاء.

ج- التعاطف: ويعني درجة العناية بالعميل ورعايته بشكل خاص والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد الحلول لها بطرق إنسانية راقية.

وفي ظل الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات عن بعد أدى إلى تزايد اهتمام الباحثين عن قضايا جودة الخدمات الإلكترونية من خلال القيام بدراسات مختلفة للنظر في أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية، حيث تم الانطلاق من أبعاد جودة الخدمات التقليدية للوصول إلى تحديد أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية، والجدول التالي يحتوي على وصف لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية.

الجدول رقم (01): أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية

الأبعاد	الوصف
الاعتمادية	ويشتمل تصحيح الأداء الفني للموقع ودقة الخدمة والتسليم حسب الوعد، توفير المعلومات عن الخدمات.
الاستجابة	الاستجابة السريعة والقدرة للحصول على مساعدة في حالة وجود مشكلة أو سؤال.
الوصول	الدخول للموقع على وجه السرعة للوصول إلى المؤسسة عند الحاجة.
سهولة التفحص	الموقع يحتوي على وظائف تساعد العملاء للحصول على ما يحتاجونه من دون صعوبة، يمتلك محرك بحث جيد، تتيح للعملاء سهولة وسرعة الانتقال ذهابا وإيابا بين الصفحات.
الكفاءة	الموقع سهل الاستعمال ومنظم بشكل سليم، ويتطلب حد أدنى من المعلومات التي تجيب على تدخلات العملاء.
الأمان /الثقة	يشعر العميل بالثقة في التعامل مع الموقع، أن تكون المعلومات واضحة وصادقة عن الخدمات المقدمة.
الأمن والخصوصية	درجة تأمين الموقع للعملاء من التدخل وحماية المعلومات الشخصية.
الموقع الجمالي	مظهر الموقع.
التكيف/التخصيص	تكيف الموقع وفقا لاحتياجات العملاء، الأداء، سرعة التسوق.

المصدر: (شبيروف، 2009/2010، الصفحات 56-57).

3.5. مبررات اهتمام المؤسسات العامة بالجودة:

يمكن إرجاع اهتمام المؤسسات العامة بالارتقاء بمستوى جودة الخدمات العامة إلى عدة أسباب منها (عبد العزيز و آخرون، 2000، الصفحات 88-89):

أ- العناية بتطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة لإشباع حاجات ورغبات الجمهور بما يحقق في النهاية أعلى درجات الولاء ومن ثم الاستقرار السياسي.

ب- بعد التوجه إلى الاقتصاد الحر، فقد أصبح على المؤسسات العامة ضرورة الاهتمام بتطوير جودة خدماتها الحالية لا سيما بعد أن أصبح أمام المواطن حكم محلي يمكنه تقييم مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة.

ت- بعد التوجه إلى العولمة وجدت الحكومات أنه هناك ضرورة تستلزم قيامها بتطوير مستوى جودة الخدمات العامة التي تقدمها، ولعل ذلك ما دفع العديد من الحكومات إلى إخضاع تلك الخدمات للمستويات العالمية من خلال الحصول على شهادات الجودة العالمية لخدماتها وذلك من أجل إرضاء المواطن خاصة بعدما أصبح أمامه معيار عالمي يمكنه الاعتماد عليه في قياس مستوى الخدمة التي تقدمها إليه حكومات بلده.

ث- الأزمات الاقتصادية التي اجتاحت معظم الدول والتي دفعت بعضها إلى الاهتمام باقتصاديات تقديم الخدمة انطلاقاً من رغبتها في تحسين استخدام مواردها المالية المحدودة.

6. دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة:

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعمل على تعزيز التحسين المستمر من خلال التقدم في تقديم الخدمات الإلكترونية، إن خدمات الحكومة الإلكترونية تبدأ بنشر المعلومات على الموقع، ثم التفاعل المتبادل بين الحكومة وبين متلقي الخدمة، ثم إيجاد موقع موحد متعدد الأهداف يتم منه تطوير موقع موحد شخصي للمستخدم يتناسب واحتياجاته، ومنه يتم تجميع الخدمات المشتركة للوصول إلى التكامل بين المؤسسات الحكومية، كما يعمل تطبيق الحكومة الإلكترونية على دعم الإدارة العليا فيما يتعلق بنشر قيم الجودة بين العاملين، والتواصل والتشارك بين الإدارة العليا وبين العاملين، وزيادة قدرة الإدارة العليا على مراقبة العمليات، وتسهيل التواصل بين الإدارة العليا والمواطن (أبو زيد و حجازي، 2007، صفحة 15).

كما يمكن للحكومة الإلكترونية تحقيق مزايا تسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات العامة، يمكن تصنيفها كما يلي (بن حسين، 2014، الصفحات 224-225):

1.6. المزايا المقدمة للمجتمع:

- أ- تساهم في زيادة شفافية الحكومات فيما يتعلق بتحسين الخدمات، وتبسيط الإجراءات وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع فئات المجتمع.
- ب- تساهم في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة، وإتاحتها لجميع فئات المجتمع.
- ت- تساعد في عرض إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية ونماذجها بصورة تحقق سهولة التعامل مع المنظمات.
- ث- تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع.

2.6. المزايا المقدمة للمواطنين:

- أ- الإسهام في تحقيق اتصال أفضل وأسرع من خلال استخدام المحطة الواحدة من نقاط الخدمة التي تساعد المواطنين في الحصول على الخدمات الإلكترونية عالية الجودة وبتكلفة أقل.
- ب- تمكين المواطنين من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات في أماكن وجودهم دون الحاجة إلى حضورهم الشخصي.
- ت- توفر جودة ودقة الخدمات المقدمة من خلال إخضاع الأداء الإلكتروني لرقابة أدق من التي تفرض على الموظف في الإدارة التقليدية، وهذا ما يساعد على تقديم أداء أفضل للخدمة واستغلال أقل للإمكانات التي تتمتع بها الإدارة.
- ث- القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري، فأداء الخدمة في الحكومة الإلكترونية يقوم على مبدأ العدالة والمساواة في تقديم الخدمة للمواطنين.

3.6. المزايا المقدمة للمنظمات:

- أ- تساهم في سرعة أداء الخدمات بفضل سرعة تدفق المعلومات الإلكترونية.
- ب- تساهم في تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية، خاصة مع توفير إمكانية التنقل للمواطن إلى الإدارة، وكذلك تقليصها من التعقيدات الإدارية، وذلك بفضل زيادة طاقة العمل، وتقليل الحاجة إلى السفر والمقابلات وتبسيط الإجراءات التي تؤدي إلى تحسين الخدمات بفضل برمجة سير المعلومات وأداء الخدمات إلكترونياً.

ت- تعزيز مركزية الإشراف، مما يتيح للإدارة السيطرة عليها وتأمين حماية وأمن المعلومة.
ث- تساعد على تعزيز مفهوم الأداء الجيد للخدمة، وكذا مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.

ج- تساعد الإدارة العليا للمنظمات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وذلك بفضل توافر البيانات الدقيقة والضرورية عند الحاجة إليها فضلا عن التزود بالتغذية العكسية عن كل الأنشطة والاحتياجات.

ح- إن الحكومة الإلكترونية أكثر ملائمة لمتطلبات الحاضر والمستقبل لأنها توسع من المشاركة بين جميع أصحاب المصالح داخل المنظمة أو خارجها مما يجعل الشفافية والوضوح في أعلى مستوياتها.

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة والسرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية (غريسي و شريف، 2013، صفحة 94).

إن الحكومة الإلكترونية واحدة من الوسائل الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة من خلال رفع مستوى الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات وتنظيمها، وستتوفر إمكانية للوصول إلى الخدمات الحكومية بسهولة عبر أجهزة الحاسب الآلي ومراكز خدمة المجتمع ومراكز الأعمال وغيرها من المواقع المتاحة، وستتقي الحاجة إلى مراجعة الدوائر الحكومية للحصول على التعليمات وتقديم البيانات للموظف الحكومي، حيث يمكن تقديم هذه الخدمات من خلال شبكة الإنترنت على مدار الساعة دون التقيد بساعات الدوام الرسمي للقطاعات الحكومية.

7. الحكومة الإلكترونية في الجزائر

1.7. إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013:

إن استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 تندرج ضمن الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، وتهدف هذه الإستراتيجية التي تتضمن خطة عمل متماسكة وقوية إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة، وتتمحور خطة عمل هذه الإستراتيجية من خلال ثلاثة عشر (13) محورا مع تحديد الأهداف الرئيسية المزمع تحقيقها على مدى خمس (05) سنوات (خنشور و عبابسة، 2020، صفحة 366):

- أ- تسريع استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية.
- ب- تسريع استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في المؤسسات.
- ت- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.
- ث- تطوير الاقتصاد الرقمي.
- ج- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- ح- تطوير الكفاءات البشرية.
- خ- تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع والابتكار.
- د- ضبط الإطار القانوني الوطني التشريعي والتنظيمي.
- ذ- الإعلام والاتصال.
- ر- تثمين التعاون الدولي.
- ز- آليات التقييم والمتابعة لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية.
- س- الإجراءات التنظيمية.
- ش- الموارد المالية.

2.7. أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

يسعى هذا المشروع لتحقيق مجموعة من الأهداف منها (بلعربي، مجاهد، و مغبر، 2013، صفحة 8):

- أ- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات العامة للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية الخاصة بالحصول على وثائق أو معلومات.
- ب- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- ت- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحاً لتنمية البلاد.
- ث- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، وتجسيد على أرض الواقع لمبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وتحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقرب الإدارة من المواطن.
- ج- حماية المجتمع من آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالباً تزوير وتقليد ووثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

3.7. برنامج تنفيذ مشروع الجوائر الإلكترونية 2013:

يتضمن برنامج تنفيذ الحكومة الإلكترونية ما يلي (بلعربي، مجاهد، و مغبر، 2013، الصفحات 8-9):

- 1.3.7. برنامج تطوير التشريعات: ويتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
- 2.3.7. برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات المالية لتصبح أكثر مرونة.
- 3.3.7. برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: ويشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
- 4.3.7. برنامج التطوير الفني: يركز على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لانجاز المشروع، كما يتضمن استخدام الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
- 5.3.7. برنامج تنمية الكوادر: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل.
- 6.3.7. برنامج الإعلام والتوعية: ويتم من خلاله إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

4.7. التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

يمكن إجمال تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في النقاط التالية (عشور، 2010/2009، الصفحات 159-158):

1.4.7. محدودية البناء التكنولوجي والتقني: ويتجلى ذلك في ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للحكومة الإلكترونية، حيث يطرح تساؤل اليوم حول التأخر الحالي في الجزائر، وتدهور واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمقارنة مع جيرانها في المغرب العربي، وقد حاولت بعض الآراء الإجابة على هذا التساؤل، بالقول أن الجزائر كانت أولى الدول الأفريقية في مجال استخدام تقنيات الحاسب الآلي خلال فترة السبعينيات وبداية الثمانينات، وأول بلد عربي يستخدم جهاز الكمبيوتر في الإدارة، إلا أن قلة أو انعدام الموارد المالية أدت إلى تعطيل برامج التحول للإدارة الإلكترونية في الجزائر، خاصة إذا تعلق الأمر بإعداد نظام الشبكات الإلكترونية، الذي تفتقد إليه أغلب الإدارات ومصالحها العمومية، وهو ما أثر على تطوير مبادرة الخدمة الإلكترونية.

2.4.7. نقص الكفاءات البشرية: ويمكن ضبط المشاكل المرتبطة بنقص الكفاءات البشرية، وخاصة منها المحلية إلى جانب مشكل التطور السريع للتكنولوجيا، والفراغ القانوني، وهو ما جعل القائمين على برامج التحول يفكرون في طرق تهدف إلى مضاعفة أعداد الكفاءات البشرية، من مهندسين، وتقنيين، وخريجي الجامعات، والتكوين المتواصل لهم، في ظل تخصيص الوزارة الوصية على المشروع لـ 56 مخابرًا للإنترنت يشغل عليه حوالي 900 شخص.

3.4.7. ضعف مجتمع المعلومات: حيث تعاني الجزائر من الأمية التعليمية وبشكل أكبر الأمية التكنولوجية، ويرجع ذلك إلى اعتبارات عديدة منها انخفاض معدل الدخل، ضعف البرامج التعليمية في أطوار تعليمية مختلفة، وهو ما أثر سلبًا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحول الإلكتروني، ويساهم في ثقافة التغيير داخل مؤسسات الخدمة، إذ أن الجزائر وبالرغم من تداول مصطلح مجتمع المعلومات في العديد من الخطابات الرسمية، إلا أنه لا تزال تعاني من مشكل بناء الإطار العام لهذا المجتمع.

4.4.7. مشاكل التوقيع الإلكتروني: يعترض بلوغ مراحل التوقيع الرقمي أحد الجوانب الحرجة إلى حد ما في السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر، خاصة وأنه

لإعطاء قيمة ثبوتية للتوقيع الإلكتروني يجب أن تكون لهذه الوثيقة الإلكترونية الحجية، غير قابلة لإعادة الاستخدام ، وغير قابل للتغيير، إذ أن التوقيع يصبح ممكن عن طريق تحويله إلى جانب التشفير، والذي يختلف عن التوقيع بخط اليد لأنه غير مرئي ولكن يقابل سلسلة من الأرقام التناظرية .

5.4.7. عراقيل تعترض انتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجتمع: تلعب الوضعية الاقتصادية والاجتماعية في أي بلد دورا كبيرا في تحديد انتشار التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، لذلك فإن الوضعية الحالية لهذا القطاع في الجزائر لا تزال تعاني تأخرا بسبب نسبة الفقر من جهة، والأمية ونقص المستوى التعليمي من جهة أخرى، حيث لا يتجاوز مثلا عدد المؤهلين لاستخدام الانترنت 13 مليون شخص من بين الذين لديهم مستوى تعليمي مقبول، والبالغ عددهم حوالي 17.5 مليون.

6.4.7. غياب التشريع الإلكتروني: حيث أن غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات يضع مرحلة التحول الإلكتروني أمام العديد من الإشكالات، التي تتعلق بتداول المعلومات، ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها، والحفاظ على عنصري الخصوصية والهوية، وعلى وجه التحديد تلك المتعلقة بالأشخاص، مما دفع أن تصبح هذه الإشكالات القانونية حاجزا أمام التحول للإدارة والخدمة العمومية الإلكترونية، إذ وإلى حد الآن تفقر الإدارة العامة في الجزائر إلى نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات، وطريقة التعامل معها عن طريق التكنولوجيا الحديثة.

8. الخاتمة:

إن إرساء مفهوم الحكومة الإلكترونية يمكن أن يعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات العامة كالبيروقراطية المعقدة والفساد الإداري وغيرها من المشاكل، مما يساعد في تقديم خدمة عامة أفضل للمواطن، هذا المفهوم الذي يستدعي تطبيقه توفر مجموعة من المتطلبات التنظيمية والقانونية والبشرية والأمنية من أجل الوصول إلى الهدف الذي تسعى إليه الحكومة الإلكترونية من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة وهو ما يتناسب مع متطلبات العصر .

والجزائر كغيرها من دول العالم خاضت تجربة الحكومة الإلكترونية من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، وتحاول من خلال تطبيق هذا المشروع تحقيق تقدم في نوعية

الخدمات العامة، ورغم ما حققته التجربة الجزائرية من نتائج ايجابية في مجال تقديم الخدمات العامة إلا أنه توجهها بعض التحديات الأمر الذي يتطلب اتخاذ الإجراءات المناسبة من أجل تقليص العراقيل وتفعيل دور الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

9. التوصيات: سعيًا لتقليص العراقيل التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر وتفعيل دورها في الارتقاء بالخدمات العامة، سنحاول تقديم بعض التوصيات والاقتراحات يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- محاولة الاستفادة أكثر من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات العامة من خلال تعميم استخدامها في مختلف المصالح المكلفة بتقديم الخدمات العامة.
- زيادة الاهتمام بالتأهيل الإلكتروني للعنصر البشري خاصة موظفي المؤسسات العامة، من خلال إجراء دورات تدريبية على كيفية استخدام الشبكات واستغلالها، خاصة وأننا نلاحظ هناك نقص كبير في كيفية استخدام التكنولوجيا لدى معظم موظفي المؤسسات العامة.
- محاولة الاستفادة من تجارب الآخرين في مجال تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال جمع المعلومات الكافية عن هذه التجارب ونتائج تطبيقاتها والعقبات التي واجهتها مما يساعد في إيجاد الحلول التقنية وحسن تطبيق الأنظمة الجديدة.

10. المراجع:

- أولاً: المراجع باللغة العربية:
- ابراهيم عبد اللطيف الغوطي. (2006). متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية (رسالة ماجستير). الجامعة الاسلامية، غزة.
- اسماعيل السيد، و محمد صالح الحناوي. (ب س ط). قضايا إدارية معاصرة. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- إنياد خالد عداوان. (2007). مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، دراسة حالة قطاع غزة (رسالة ماجستير). الجامعة الاسلامية، غزة.
- جمال خنشور، و تونس عباسية. (2020). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول. مجلة افاق علمية، المجلد 12 (العدد 02).

- جميل عبد العزيز، و آخرون. (2000). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- ديالا جميل محمد الرزي. (جانفي، 2012). الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها، دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20 (العدد 01).
- ربيعة بركات. (2006/2005). دور تقييم الأداء في تحسين الخدمات العمومية، دراسة حالة وحدة البريد الولائية-بسكرة (رسالة ماجستير). جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- سليمة بن حسين. (جويلية، 2014). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية (العدد 07).
- عابد عبد الكريم غريسي، و محمد شريف. (ديسمبر، 2013). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية. المجلة الجزائرية للمالية العامة (العدد 03).
- عبد الرزاق نذير، و أحمد الصغير قراوي. (2005). دور الحكومة الالكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي. مقدم ضمن المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات. 08-09 مارس. جامعة ورقلة.
- عبد القادر بلعربي، نسيم لعرج مجاهد، و فاطمة الزهراء مغير. (2013). تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر. مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات النامية. 13-14 مارس. المركز الجامعي خميس مليانة.
- عبد الكريم عشور. (2010/2009). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (رسالة ماجستير). جامعة منتوري، قسنطينة.
- عبد الناصر موسي، و محمد قريشي. (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة-الجزائر-. مجلة الباحث (العدد 09).
- فضيلة شيروف. (20010/2009). أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر (مذكرة ماجستير). جامعة منتوري، قسنطينة.
- محمد بن سعيد محمد العريشي. (2008). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (رسالة ماجستير). جامعة أم القرى، السعودية.

- محمد خير سليم أبو زيد، و هيثم علي حجازي. (2007). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية. مجلة البحوث المالية والتجارية.
- محمد رشيد عبد الجمال، و علاء الدين محمد الدميري. (2004). دراسات في المحاسبة الحكومية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الالكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- محمود جاسم الصميدعي، و بشير عباس العلاق. (2002). أساسيات التسويق الشامل والمتكامل. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- محمود عبد الفتاح رضوان. (2012). الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- مصطفى يوسف كافي. (2009). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة. سوريا: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- نسيم الصامدي. (أكتوبر، 2003). الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكترونية. خلاصات كتب المدير ورجال الأعمال (العدد 19).
- نورة بنت ناصر الهزاني. (2007). الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية. الرياض: مكتبة الملك فهد.
- ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:
- Chapus, R. (2001). Droit Administratif Général. Paris: édition montchrestion.