

## إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة – بلدية وادي العلايق -)

The contribution of information technology and communication in enhancing the  
service ( Case study-Oued El Alleug municipality-)

ضويفي حمزة

عنون فؤاد

*DHOUIFI HAMZA*

*ANNOUN FOUAD*

أستاذ محاضر أ

طالب دكتوراه

مخبر البحث الإقتصاد الحديث

مخبر البحث الإقتصاد الحديث

والتنمية المستدامة – المركز

والتنمية المستدامة – المركز

الجامعي تسمسليت

الجامعي تسمسليت

hamzadhoui@gmail.com

fouadannoun@gmail.com

0667668354

0676515249

تاريخ النشر: 2020/04 /15

تاريخ القبول: 2019/04 /07

تاريخ الاستلام: 2019/01/23

### ملخص:

بتزايد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل، تسعى مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية إلى التخلص من الأساليب التقليدية المعتمدة في تقديم الخدمات، ولهذا بدأت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في مشروع تحسين الخدمة العمومية لمواطنيها والحصول على رضاه وتلبية حاجاته والإستماع لإشغالاته وتوفير الحقوق المشروعة قانونا على أحسن وجه.

بحيث هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية وادي العلايق ولاية البليدة، وتوصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مساهمة والاتصال في تحسين الخدمات على مستوى بلدية وادي العلايق والتسريع في معالجة الملفات والتقليل من الطوابير أمام الشبابيك والمكاتب.

**كلمات مفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الخدمة العمومية، الإدارة العمومية.

### Abstract:

As the role of information technology and communication is increasing by the day when it comes to shaping the present and the future, various public departments and institutions seek to exlude the traditional methods adopted in providing services, for this reson, the Minstry of Domestic Affairs embarked on improving the public service for the benefit of citizens to attain their satisfaction, meet their legal rights to the best extent possible.

The information technology and communication contribute in improving the quality of public services, this outlinedi expediting document processing and the removal of queues in front of various booths and offices in the Oued El Alleug municipality in the province of Blida,

**Keywords:** information and communication technologies; public service; public administration.

## 1- مقدمة:

أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن ، كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة في العالم ، وفي هذا العصر يتزايد فيه دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها متطلب أساسي في مجابهة المجالات الحياتية، إذ أنه لا بد أن تشهد الأوساط المؤسسية محليا وعربيا وعالميا اهتمام متزايد بتكنولوجيا الاتصالات نحو تطور واقع المؤسسات العمومية وبنبغي التعامل كأداة تساهم بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسات.

ومع حلول الألفية الثالثة سارعت المؤسسات والإدارات إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في أداء أنشطتها للرفع من مردوديتها وتحسين جودة الخدمات ، استفادت المؤسسات والإدارات الجزائرية من تكنولوجيات المعلومات والاتصال في أداء مهامها إلا أنها لم تعمم على جميع المؤسسات والإدارات ، فأغلبها ما ازلت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال في أداء أنشطتها في كافة المستويات الإدارية لديها، مما يؤثر سلبا على مردودية أدائها ، بحيث الجزائر مراتب متدنية في ظل المنافسة القائمة الدول في مجال استخدام المعلومات والاتصال في تقديم الخدمة العمومية للمواطن والحصول على رضاه وتلبية حاجات والاستماع لإشغالاته وتوفير الحقوق المشروعة قانونا، الأمر الذي دفع بوزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن وتسخير كل إمكانات للصالح العام.

### الإشكالية: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية ؟

تعتبر تحسين الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تحتل الصدارة في اهتمامات الدول والحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين، حيث يرتبط المواطن في حياته اليومية بعدة إدارات عمومية قصد قضاء حاجاته ، بحيث شهدت الإدارة العمومية الجزائرية في السنوات الأخيرة عدة إصلاحات بإدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العمومية، هذا ما من خلال العناصر التالية:

- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- مفهوم الخدمة العمومية وأنواعها وإبرز المعوقات.

- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية.

- تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البلدية في إطار تقديم الخدمة العمومية.

أهمية الدراسة: تتجلى أهمية الدراسة في:

الوقوف عند مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية وضرورة تغيير الأساليب الإدارية من

الأساليب التقليدية إلى الحديثة والعصرية لضمان بقائها وإستمراريتها في إطار ما يسمى بعصرنة الإدارة .

منهج الدراسة: تم الإعتماد على المنهجين الإستنباطي والإستقرائي بمختلف ادواتهما من خلال الوصف والتحليل وعرض اثناء

معالجة الإشكالية المطروحة.

## 2- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

**1-2-1- التعريف الأول:** تعرف على انها: "مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة

المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتمن

خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال

الحاسبات (الالكترونية)، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد

الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة ومرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر (بشير،

2013/2012، صفحة 23).

**2-1-2- التعريف الثاني:** كما تعرف أيضا على أنها: "كل ما ترتب على الإندماج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني و

التكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات

فائقة، على إنتاج المعلومات الجماهيري والشخصي معا (حسن رضا، 2009، صفحة 495).

## 2- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة.

تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تحديث وتطوير الإدارة ، بخلق وظائف جديدة ومجالات عمل ونشاطات متنوعة ، ويمكن إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النقاط التالية (القرى، صفحة 33):

أ-تساعد على توفير الوقت خاصة الإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية .

ب-تساعد على زيادة قنوات الاتصال الاداري بين مختلف الإدارات .

ج-تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم .

د-تساعد على تقليص حجم التنظيمات .

هـ-تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.

## 3- مفهوم الخدمة العمومية.

تعرف الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته و التي 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 (لعربي و رقاد ، 2014، صفحة 40).

## 3-1- أنواع الخدمة العمومية.

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية، إلا أن جميعها يشترك في الكثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي (عدمان، 2015، الصفحات 16-17)

أ-خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقديمه؛ مثل الخدمات التعليمية والصحة وهي خدمات يفترض أن تقديمها و توفرها الدولة مهمها ارتفعت تكلفتها.

ب-الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته ( خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التزويد بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل...إلخ.

وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة والمؤسسات العمومية، وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف القطاع الخاص وتتم إدارتها على أسس تجارية، حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

ج-خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات. ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف والمنزهات العامة.

د-خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يكمن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع. وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات. ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا.

هـ-خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة. مثل : بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات وغيرها.

أما القانون الفرنسي هو يقسم الخدمات إلى ثلاثة اقسام مختصرة نذكرها في النقاط التالية:

أ-خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة؛ وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني المالية العامة...إلخ.

ب-خدمات اجتماعية وثقافية؛ والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموما التعليم، الصحة المساعدات الاجتماعية...إلخ.

ج-الخدمات ذات الطابع الاقتصادي؛ والتي عليها عموما خدمات عمومية صناعية أو تجارية. ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكورة في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات، الطاقة...إلخ.

كما يمكن تصنيف الخدمات العمومية بشكل التالي (علاش و بودواب ، 2014، الصفحات 3-4):

أ-خدمات عمومية سيادية: وهي مجموعة من الوظائف التي تقوم بها بعض المؤسسات لضمان السيادة والسلطة للبلد داخليا وخارجيا مثل: العدالة، الشرطة، الدفاع الوطني، القنصليات .

ب-خدمات عمومية اجتماعية: وهي خدمات يستفيد منها تقريبا كل أفراد المجتمع وغالبا ما تكون مجانية مثل: التعليم، الصحة، السكن، نشاطات ثقافية.

ج- خدمات عمومية تجارية: وعموما هي خدمات يتم اقتناؤها والاستفادة منها بدفع مبالغ رمزية مقابل الخدمة المؤدة ومنها: الكهرباء، الغاز، خدمات البريد والاتصال، النقل...إلخ.

ويمكن أن نميز من ناحية ثانية بين ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية:

-من حيث طبيعة الخدمة المقدمة : نجد صنفان ، خدمة فردية وخدمة جماعية.

-من حيث طبيعة استهلاك الخدمة : نجد صنفان ، خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة ذات استهلاك اختياري

-من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة : نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات:

أ-خدمة مجانية:(تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة مثلا حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية...إلخ)

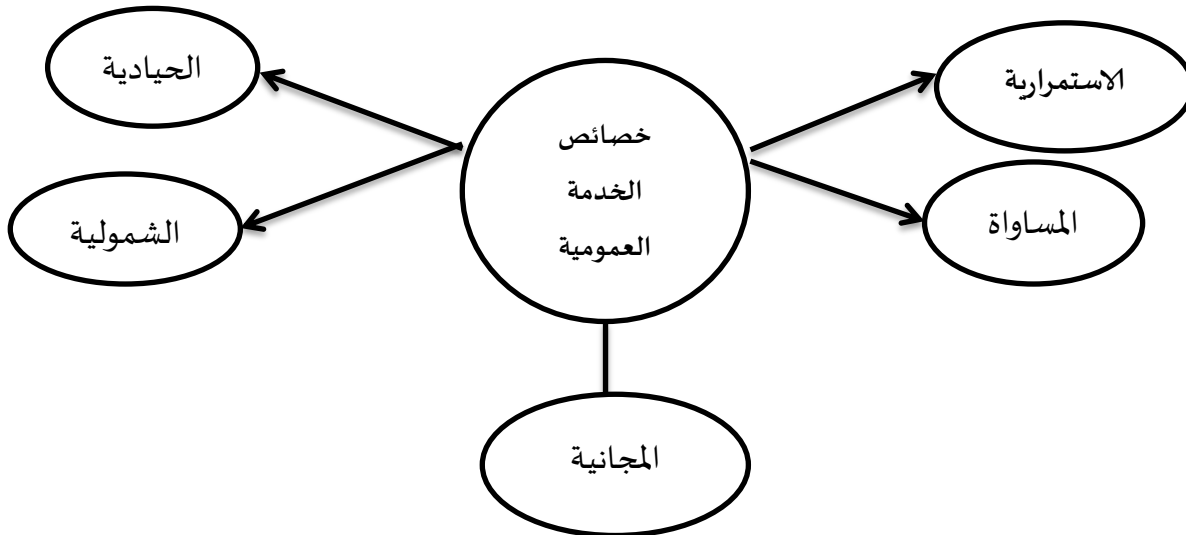
ب-خدمة بالمقابل : (يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثلا الكهرباء المنزلية ، الهاتف العمومي ، الماء الشروب...إلخ)

ج-خدمة مدعمة:(يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها مثلا النقل العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز...إلخ).

2-3- خصائص الخدمة العمومية.

يوضح الشكل التالي اختصارا للخصائص الخدمة العمومية

الشكل رقم01: خصائص الخدمة العمومية



المصدر: من إعداد الباحث بإعتماد على علاش أحمد و بودواب نادية مرجع سابق.

#### 4 - الجانب القانوني والتشريع لتقديم الخدمة العمومية في الجزائر:

تسعى الجمهورية الجزائرية إلى تقديم خدمات عمومية منة خلال مختلق المرافق والتجهيزات العمومية ولهذا كان من الواجب على المشرع الجزائري سن العديد من القوانين والمراسيم والتشريعات من أجل ضمان حسن سير هذه المرافق واستفادة المواطنين منها بأحسن السبل ولهذا سوف نعرض بعض من المراسيم والتعليمات والمناشير ذات العلاقة :

- المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 26 ربيع الأول عام 1437 ل 07 يناير سنة 2016، عدد2.

ثانيا المراسيم التنفيذية.

- المرسوم التنفيذي رقم 14 / 363 مؤرخ في 2014/12/15، المتعلق بإلغاء الأحكام المتعلقة بالتصديق طبق الأصل الجريدة الرسمية العدد 72.

- الأمر 20/70، المتضمن قانون الحالة المدنية، الجريدة الرسمية المؤرخ في 27/02/1970، عدد 21.

ثالثا التعليمات و المناشير.

- منشور وزارة الداخلية الصادرة بتاريخ 01/10/1985، والمتعلق بتخفيف التدبير الإدارية.

- التعليمات رقم 43 الصادرة عن وزارة الداخلية المؤرخة في 17 جويلية 1997 المتعلقة بالكيفيات التنفيذية لمتابعة تحسين المرافق العمومية .

- القرار المؤرخ في 04 سبتمبر 1988 والذي يحدد شروط وكيفية استقبال المواطنين وتوجيههم. الجريدة الرسمية العدد 39.

- التعليمات الصادرة عن الوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية المتعلقة بتطبيق تدابير إصلاح الخدمة العمومية رقم 82 المؤرخة في 22 سبتمبر 2013.

- المنشور الوزاري الصادر عن وزارة الداخلية 2012/11/14 يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة المرافق العمومية الإدارية.

- منشور الوزاري صادر عن وزارة الداخلية 2012/11/14 يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية.

- منشور الوزاري الصادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 2012 المؤرخ في 14 أفريل 2014.

- المرسوم التنفيذي رقم 14/363 مؤرخ في 2014/12/15، المتعلق بإلغاء الأحكام المتعلقة بالتصديق طبق الأصل الجريدة الرسمية العدد 72.

- المنشور الوزاري المتعلق بتحسين الإدارة وتقريبها من المواطن عن وزارة الداخلية بتاريخ 2014/11/14.

بعد الإطلاع على القوانين والتشريعات السابقة نجد انه هناك العديد من العوائق تقديم الخدمة العمومية في المرفق الإداري الجزائري وهناك مجموعة من الإجراءات و التدابير من أجل تحسين الخدمة العمومية .

#### 5 - عوائق تقديم الخدمة العمومية في المرفق الإداري الجزائري

- يبرز دورا لدولة في الحياة المواطنين من خلال المرافق العمومية ، و من هذا المنظور فقد بذلت الدولة مجهودات كبيرة من أجل تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدية و التجهيزات الضرورية لأداء مهامها ، غير أنه لا تزال نوعية الخدمات المقدمة تبقى دون مستوى الطموحات المواطنين ، الأمر الذي يشكل مصدر إنشغال السلطات العمومية و إحباط لمستعملي المرافق العمومية من خلال النقائص التالية (التعليمات الصادرة عن الوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية المتعلقة بتطبيق تدابير إصلاح الخدمة العمومية رقم 82 المؤرخة في 22 سبتمبر 2013):

- أن بعض المسؤولين المحليين لا يستقبلون المواطنين .

- يقوم البعض بتكليف بعض مرؤوسهم لإستقبال المواطنين و الذين غالبا ما يفتقرون للمؤهلات و القدرات

- التي تسمح لهم بالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن و التكفل بالإنشغالات.

- العمومية في الجزائر الإدارة استقبال المواطنين في ظروف غير لائقة و تقديم ردود سلبية للمواطنين الذي لا يساهم في تعزيز الثقة بين المواطن و.
  - نقص إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية كالشروط التنظيمية للإستفادة من بعض الخدمات و إستحقاقها.
  - الإجراءات الواجب إتباعها في إعداد الملفات الإدارية.
  - أجال معالجة الملفات.
  - نقص و غياب وسائل و الإرشادات لتوجيه المواطن على مستوى الإدارات و أحيانا وجود وسائل قديمة لم تعد صالحة و تحتاج لإعادة التحيين و الضبط.
  - غياب اتصال فعال يثمن مجهود الإدارة فيما يخص خدمات المرفق العمومي المقدمة.
  - استقبال و توجيه المواطنين من قبل أعوان غير مؤهلين، مهمتهم الأصلية هي الوقاية و الأمن.
  - المطالبة بوثائق أو إجراءات خارج تلك المنصوص عليها في القوانين و التنظيمات الجاري العمل بها.
  - البطء في معالجة طلبات و شكاوي المواطنين.
  - الإجراءات و تدابير تحسين الخدمة العمومية (منشور الوزاري صادر عن وزارة الداخلية 2012/11/14 يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية).
  - الاستقبال و التكفل بشكاوي و طلبات المواطنين.
  - تحديد يوم من أيام الاستقبال و تخصيصه لاستقبال المواطنين من طرف المسؤول الأول على المرفق و إعلام المواطنين به.
  - تعيين و تكليف إطارات مؤهلة للتكفل بمرمجة عمليات الاستقبال و التكفل بمتابعة شكاوي و تظلمات المواطنين الواردة.
  - تهيئة و تجهيز قاعات الانتظار وفضاءات الاستقبال بصفة لائقة.
  - وضع الوسائط الاتصالية في متناول المترددين على الم ا رفق العمومية لأجل إعلامهم حول مختلف الجوانب التي تهمهم.
- 6-أهمية الوسائل التكنولوجية المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية:
- ومنه أدركت الجزائر في الوقت الحاضر مدى أهمية الوسائل التكنولوجية في تحسين جودة الخدمة العمومية فسهرت على الاهتمام بالجانب التكنولوجي، و الذي تظهر أهميته فيما يتعلق بجودة الخدمة العمومية من خلال ما يلي (الكريم، 2009، صفحة 157):
- أ- السرعة والدقة في بعض الخدمات العمومية.
  - ب - تقريب الإدارة من المواطن و ذلك لأن العديد من مشاريع الإدارة الالكترونية ترفع شعار تقريب الإدارة من المواطن، وتسهيل وصول الأفراد للخدمات العمومية.
  - ت - تسهيل الإجراءات والتقليل من العمليات الإضافية.
  - ج-اختصار الوقت، و اجتناب تعطيل مصالح المواطنين.
- و بالتالي نجد أن هذه العناصر و غيرها ساهمت في تحسين جودة الخدمة.

#### 7-مؤشرات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر سنة 2017.

مؤشرات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة من المؤشرات تستخدم في دراسة ومقارنة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال فترة زمنية معينة بين مختلف دول العالم او حسب المنطقة الجغرافية محددة، و من خلال الجدول التالي سوف نعرض أهم المؤشرات المتعلقة بالجزائر والمنطقة العربية وباقي بلدان العالم لسنة 2017.

الجدول رقم 01: مؤشرات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2017.

| بلدان<br>العالم | الدول<br>العربية | الجزائر | المؤشرات  |
|-----------------|------------------|---------|---|
| 13.0            | 7.9              | 7.6     | عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف الثابت لكل 100 نسمة                 |
| 103.6           | 102.6            | 120.7   | عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف الخليوي لكل 100 نسمة                |
| 61.9            | 53.9             | 78.4    | عرض النطاق استخدام الهاتف الخليوي لكل 100 نسمة                    |
| 87.9            | 88.0             | 90      | نسبة التغطية بشبكة % 3G   |
| 76.3            | 50.9             | 30.5    | نسبة التغطية بشبكة % LTE.WIMAX                                    |
| 48.6            | 48.7             | 47.7    | الإستخدام الفردي للإنترنت %                                       |
| 47.1            | 47.1             | 41.3    | الأسر التي لديها حاسوب %  |
| 54.7            | 50.1             | 40.3    | الأسر التي تتمتع بالإنفاذ إلى الإنترنت                            |
| 76.6            | 65.3             | 25.4    | عرض النطاق الدولي للإنترنت لكل مستعمل من مستعملي الإنترنت (bit/s) |
| 13.6            | 5.6              | 7.8     | عرض النطاق استخدام الهاتف الثابت لكل 100 نسمة                     |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات جوان 2018، <http://www.itu.int/net>،  
اطلاع يوم 2019/12/16.

يبين الجدول أعلاه المؤشرات والنسب التي بلغتها الجزائر سنة 2017 بالمقارنة مع الدول العربية وباقي دول العالم، وأهم ما نلاحظه ان النسب والمؤشرات توجي بعدم بلوغ الجزائر للمستوى الذي يمكنها من بلوغ أعلى المراتب على الصعيد العربي والدولي المتعلق بتنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ احتلت الجزائر المرتبة 118 سنة 2012 و المرتبة 129 سنة 2014 من اصل 143 دولة، وسنة 2016 كان ترتيبها وفق مؤشر تنمية التكنولوجيا على الصعيد العربي رتبة 12 و على الصعيد الدولي المرتبة 103 وسنة 2017 المرتبة 102 عالميا.

الجدول رقم 02 : توزيع والربط بالإنترنت في الجزائر بمقارنة مع الدول العربية وباقي دول العالم خلال 2017.

| المؤشرات                          | الجزائر | الدول العربية | بلدان العالم |
|-----------------------------------|---------|---------------|--------------|
| تدفق من 256 K bit/s إلى 2 M bit/s | 34.6    | 30.7          | 4.2          |
| تدفق من 2 M bit/s إلى 10 M bit/s  | 36.7    | 33.8          | 13.2         |
| تدفق فوق 10 M bit/s               | 28.7    | 35.4          | 82.6         |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات جوان 2018، <http://www.itu.int/net>،  
اطلاع يوم 2019/12/16.

نلاحظ من خلال الجدول أن الجزائر لا تزال تركز جهودها في الربط بشبكة الإنترنت على التدفق المنخفض و التدفق المتوسط حيث بلغ 34.6% و 36.7% على توالي، وعند مقارنته الجزائر مع المستوى العربي والدولي نلاحظ أنهم يتوجهون نحو الربط بالتدفق العالي (تدفق فوق 10 M bit/s) البالغ نسبة 35.4% في الدول العربية و 82.6% في العالم أما الجزائر لا تزال متأخرة نوعا ما في الربط بتدفق فوق 10 M bit/s المقدر بنسبة 28.7%، وهذا ما يؤثر على ترتيب الجزائر في التصنيف العربي والعالمي مما يستوجب تكثيف الجهود من أجل تحسين الخدمات و بلوغ مرتب احسن في التصنيف.

8- دراسة حالة بلدية واد العلايق في إطار مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديث الخدمة العمومية  
تعتبر البلدية من الهيئات الادارية التابعة للجماعات المحلية، والهدف الاساسي من وجودها تلبية الحاجات العامة للمواطنين، وكونها اقرب مقاطعة إدارية للمواكن نجد عدد هائل من البلديات على مستوى الدوائر والولايات و كامل الوطن. البلدية هي عبارة عن جهاز تخطيطي له صلاحيات تنفيذية لمشروعات تنموية، كما أنها أداة تحريك المجتمع بإضافة إلى توفير البيئة الصحية التي تساعد المواطنين على استثمار مواردهم و طاقاتهم للمشاركة في العملية التنموية في المدى القصير و على المدى الطويل.

فالبلدية في الجزائر وفي معظم الدول الأخرى هي أقرب الهيئات الرسمية إلى المواطن، حيث تعيش مشاكلهم اليومية وتعمل على تلبية حاجاتهم الاجتماعية الاقتصادية... إلخ، وفي الأطار الصلاحيات والاختصاصات التي يخولها لها القانون.  
1-8 موقع بلدية واد العلايق.

تقع بلدية وادي العلايق في وسط سهل متيجة جنوب الجزائر العاصمة وشمال مدينة البليدة مقر الولاية، تبلغ مساحة إقليم البليدة 5553 هكتار يحد بلدية وادي العلايق من الشمال بلديتا القليعة و الشعيبية و الجنوب بلديتا البليدة و شفة و من الغرب بلدية موزاية و من الشرق بلديتا بن خليل و بني تامو، تبعد عن الجزائر العاصمة ب 54 كلم و ب 10 كلم عن البليدة، تتميز بلدية وادي العلايق بخصوبة أراضيها و تسطحها بحيث لا يتعدى إرتفاعها 45 إلى 50 م على سطح الأرض كما تتميز بوفرة المياه السطحية و الجوفية كثرة الأمطار التي يتراوح تساقطها بين 700 و 1000 ملم سنويا و نظام رياح ضعيف هذه الخصوبة أكسبت بلدية وادي العلايق طابعا فلاحيا محصنا و أراضيها الخصبة لها مردودية عالية لاسيما الزراعة الشجرية و الخطر.  
2-8 الكثافة السكانية : وبلغ سكان البلدية 40358 نسمة حسب إحصائيات 2008 بكثافة سكانية 726771 نسمة /كلم مقسمة على مركز البلدية و الأحياء الثانوية .

ولا يزال الطابع الريفي يغلب على وادي العلايق رغم التغيرات التي طرأت على النسيج العمراني و قربها من العاصمة كما تضم بلدية وادي العلايق تجمعات سكنية ثانوية أهمها: الحي البلدي ،حي خمس نخلات، حي لطاروي.

3-8 مختلف المصالح و المكاتب التابعة لها في الهيكل التنظيمي.

من خلال هذا الفرع سوف نقوم بشرح مختصر للمصالح المذكورة في الهيكل التنظيمي و ذكر مختلف المكاتب التابعة لها.

#### أولاً: تعريف المصلحة التقنية:

من ميزة هذه المصلحة أنها ترتب وتنظم النشاط والعمل خارج البلدية مثل النظافة العمومية (كل ما يتعلق بنظافة الشوارع والأحياء ونظافة المياه الصالحة للشرب مراقبة نظافة بعض المحلات التجارية والغذائية، المذابج، المطاعم وكذلك المدارس...وكل العقارات الاقتصادية، الثقافية والاجتماعية التابعة للبلدية).

أهم المكاتب المتواجدة بالمصلحة التقنية:

#### أ-مكتب التعمير والتنظيم العقاري :

من أهم وظائفه المراقبة الميدانية للمباني في حالة صدور قرار بالهدم وقرارات أخرى كإعطاء رخص البدء بالبناء بعد التأكد من الأرضية المناسبة للبناء والمطابقة لكل الشروط، وكذلك معالجة أمور مثل قسمة التركة أو حالة التجزئة تقوم هذه المصلحة بإصدار القرار بالقسمة أو التجزئة وكذلك الاستخلاف بقانون (09-15) المتضمن تسوية البناء وفي حالة عدم تسجيل البناء يجب أن يسجل ليصبح قانونياً وهناك أيضاً مهمة حساسة جداً وهي متابعة المشاريع العمومية للبلدية والإحاطة بجميع جوانب ومعرفة كل التفاصيل والدراسات المتعلقة بهذه المشاريع ومدى سير العمل ونسبة إنجازها .

#### ب- مكتب الأشغال العمومية والري:

ويظم هذا المكتب مكتبين في آن واحد بعد إعادة ترتيب الهيكل التنظيمي لهذه البلدية، وهما مكتب الطرق والشبكات المختلفة مع مكتب الأشغال والإصلاحات الكبرى، يقوم هذا المكتب بعدة مهام داخلية وخارجية، فمهام الداخلية تتم داخل البلدية بدراسة الكشوف والتقارير والبيانات أما خارجية تتمثل بالعمل التطبيقي في الميدان المدروس لإنجاز المشروع .

#### ج- المكتب البلدي لنظافة:

إن من أهم مهام هذا المكتب الحرص على نظافة المحيط للبلدية وذلك من خلال مراقبة المياه الصالحة للشرب وكذلك مدى سلامة قنوات الصرف الصحي وكذلك مراقبة المحلات التجارية بالبلدية والتي يجب أن تكون مطابقة لشروط النظافة، وكذلك مراقبة المذابج البلدية، مراقبة النظافة والصحة بالمدارس البلدية وذلك من خلال التطعيم وتطهير المياه، مراقبة المطاعم بالشركات لمعرفة مدى النظافة بها وكيفية حفظ الأكل وتطهير المكان، وكذلك مراقبة وحدات الإنتاج الغذائية بالشركات ومدى مطابقتها لشروط النظافة حفاظاً لسلامة المواطنين .

#### ثانياً: مصلحة التنظيم العام.

أهم المكاتب المتواجدة بالمصلحة التنظيم العام:

#### أ-مكتب الحالة المدنية.

فيه يتم تسجيل المواليد الجدد بالبلدية في دفتر العائلي وذلك من خلال تسجيل الأول يكون في السجل الخاص بالبلدية أما الثاني سجل خاص بالمحكمة، وأيضاً يقوم هذا المكتب بتسجيل حالات الوفيات وذلك بتدوين المكان والزمان وسن المتوفى وسبب الوفاة والدفن...الخ. أما بالنسبة للوثائق المستخرجة منه: -بيان ولادة اقل من 6 أشهر- رخصة الدفن -شهادة وفاة عندما تكون جديدة.

#### ب- مكتب التنظيم والشؤون العامة.

و أهم الوثائق التي تستخرج من هذا المكتب.

\*-شهادة الإقامة.

\*-شهادة التسجيل الخدمة الوطنية.

\*- شهادة الورثة وشهادة عامة بالحج.

\*- إعداد استمارة على الشراء والبيع.

\*-المصادقة على الإمضاءات.

#### ج- مكتب الشؤون الثقافية والرياضية.

وهي تدرس وتنظم الأعياد والمناسبات الدينية والوطنية وأيضاً تنظيم الشؤون الرياضية منها الرياضة بالمدارس وأيضاً مسابقات الرياضية بين الأحياء...الخ.

#### د- مكتب الشؤون الاجتماعية.

ويتضمن ملف العلاج المجاني للأمراض المزمنة تتمثل بطاقة الأشخاص غير مؤمنين اجتماعيا و ملف بطاقة الإعاقة (الطب المختص) و ملف منحة الإعاقة 100 بالمتة , وأيضاً ملف الحج بداية من القرعة إلى غاية نهاية كل الإجراءات اللازمة و ملف المساعدة على الإدماج المهني , امتصاص فئة الشباب العاطل عن العمل (خارج البلدية مثل: دهن الأشجار تنظيف الطرقات) و ملف الجزائر البيضاء.

#### ثالثاً: المصلحة المالية و المستخدمين.

إن مصلحة المالية و المستخدمين هي المصلحة المختارة خلال دراستنا في هذه البلدية لدورها الفعال ، و الكبير لكونها تشمل عنصرا مهما وهو عنصر الموارد البشرية وكيفية تسييرها وتنظيمها ، وأيضاً تشمل هذه المصلحة ميزانية البلدية و ذلك في المكتب المتمثل بمكتب تنفيذ الميزانية و العلاقة الوثيقة التي تلعبها هذه مع المصالح الأخرى .  
أهم المكاتب المتواجدة بالمصلحة المالية و المستخدمين.

#### أ- مكتب تنفيذ الميزانية:

وهو يشمل مكتبين أساسيين مكتب التسيير و مكتب التجهيز وهناك أيضاً مكتب الأملاك شؤون العقارية و يهتم المكتب بمشاريع و خاصة استثمارات البلدية و يقوم بإعداد ميزانيات التسيير و التجهيز و معالجة كل العمليات الميزانية و المالية و المحاسبية المتعلقة بتسيير المديرية الولائية و تنفيذها ، وأيضاً تقييم الاحتياجات و تسيير الموارد المالية و التجهيزات و تسيير و صيانة الوسائل العامة.

#### ب- مكتب الشؤون العقارية:

هو مكتب مختص بتسيير ممتلكات البلدية و أول عملية يقوم بها هذا المكتب هي عملية إحصاء ممتلكات البلدية من (اقتناء أو عن طريق الهبات مثل مقبرة ) أما ثاني عملية يقوم بها هذا المكتب تحصيل حقوق الإيجار الخاصة بممتلكات البلدية (المحلات , الأسواق , المداخل) و مهام الثالث قبض خاص بالبلدية (الحقوق و الرسوم) مثل مداخيل الملعب البلدي , حقوق استغلال الأرصفة , النشاط التجاري , و الرسوم الخاصة بإتاوة الذبح و كذلك مهمة إحصاء المنقولات و العتاد و الأثاث خاص بالبلدية و يدون في سجل خاص بالبلدية و يبيعها في المزاد العلني مثل سيارة جرارة و أول محضر قضائي هي التي تباع (قضية الأملاك العقارية في سجل الجرد).

#### ج- مكتب المستخدمين و الاجور: وكان سابقا يعرف بمكتب تسيير الموارد البشرية وهو مكلف بما يلي:

السهر على تطبيق القانون الأساسي لعمال و موظفي البلدية و متابعة عملية تسيير المستخدمين.

-المصادقة و التأشير على جميع القرارات الإدارية المتصلة بتسيير الحياة المهنية للمستخدمين.

-إعداد الجداول الإحصائية للعمال و الموظفين و السهر على السير الحسن لعمل اللجان.

-التكفل بالتكوين و تحسين المستوى لكافة فئات العمال.

#### د- مكتب الصفقات العمومية: و تتمثل بعض مهامه في النقاط التالية

مسك سجلات محاضر اللجان المختلفة لتنفيذ الصفقات العمومية.

-ضمان تدوين محاضر اللجان المختلفة للرقابة الداخلية و الخارجية و السهر على إمضاءها من طرف الأعضاء و المصلحة المتعاقدة.

-إعداد دفاتر الشروط الخاصة بالصفقات.

-ضمان نشر التعليمات و النصوص القانونية و تبليغها لأعضاء اللجان المختلفة للصفقات العمومية.

و هناك مصلحة حديثة النشأة و هي:

رابعا: المصلحة البيومترية: و تتوفر هذه المصلحة على مكتبين أساسيين

أ-مكتب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

ب- مكتب جواز السفر البيومتري.

#### 9-تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة في البلدية.

من خلال هذا سوف نقوم بالتطرق إلى نوعية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البلدية.

1-9 نظام المعلومات المستعمل من طرف البلدية للقيام بنشاطها:

تستخدم البلدية نوعين أساسيين من نظام المعلومات على النحو التالي:

أ- تستخدم البلدية نظام المعلومات الإداري : حيث يتم استعماله في مختلف المكاتب وهذا من أجل تقديم الخدمات العمومية: حيث تتم عملية المسح الضوئي لكل المعطيات والمعلومات الموجودة في السجلات والتي تعتبر مادة خام " مدخلات نظام المعلومات أو ما يسمى بالبيانات" ويتم إدخالها ضمن قاعدة البيانات ومن خلال المسح الضوئي تحول إلى معلومات يتم الاعتماد عليها أثناء تقديم الخدمات العامة للمواطنين. وهذا النشاط يكون في قسم الحالة المدنية.

حيث يتم العمل من خلال :

1- مرحلة الانتقال إلى نظام المعلومات : هي نسخ شهادات الميلاد و عقود الزواج وشهادات الوفاة من إلى سجل المعلومات "التي تصبح عبارة عم مدخلات النظام" إلى الحاسوب.

ب- تستخدم البلدية نظام معلومات محاسبي: حيث يتم الاعتماد على نظام المعلومات المحاسبي في 3 مكاتب وهي: مكتب تنفيذ الميزانية، ومكتب الشؤون العقارية، مكتب المستخدمين والاجور، حيث في مكتب الميزانية يتم تحديدا لميزانية العامة لسنة المالية وكيفية توزيعها عاي مختلف الانشطة والاعمال و النشاطات العمومية التي تتم خلال السنة.

2-9 تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البلدية في اطار تقديم الخدمة العمومية.

في اطار عصرنه الادارة والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتم الاعتماد على مختلف تقنياتها على النحو التالي:

أ- الاعتماد على شبكة الانترنت: في هذا الاطار تستخدم البلدية شبكتين أساسيتين:

شبكة وطنية: يتم التواصل بها مع وزارة الداخلية والولاية.

شبكة داخلية: يتم الاعتماد عليها في مختلف الانشطة الداخلية للبلدية.

وفي هذا الاطار يتم الاعتماد على البريد الالكتروني،

- وتعتمد على الفاكس، والهواتف الأرضية ، ماسح ضوئي، طابع.

ب- البرمجيات المستخدمة:

➤ Word, Excel برنامج حزمة أوفيس.

➤ Windouis

➤ برنامج حفظ الارشيف.

3-9 أنواع قاعدة البيانات المستخدمة في البلدية.

من أجل ممارسة النشاط الدائم للبلدية وبالاعتماد على الادارة الالكترونية يتم الاعتماد على مجموعة من قواعد بيانات حسب نوع الخدمة.

أ- قاعدة بيانات مركزية: ومن خلال القاعدة المركزية يتم توزيع المعلومات إلى فروع اخرى من قواعد البيانات وتمثل في الشبكات الخاصة بالتقديم للخدمات إلى المواطنين.

ب- فروع قاعدة البيانات المركزية:

قاعدة بيانات خاصة بالشهادات الميلاد .

قاعدة بيانات خاصة بعقود الزواج..

قاعدة بيانات خاصة بشاهدة الوفيات.

قاعدة البيانات خاصة بالحالة العائلة.

بالإضافة إلى اربعة قواعد بيانات حديثة النشأة:

✓ قاعدة بيانات خاصة بجواز السفر البيومتري.

✓ قاعدة بيانات خاصة بالبطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

✓ قاعدة بيانات خاصة بالبطاقة الرمادي.

✓ قاعدة بيانات خاصة ببطاقة وشهادة الإقامة.

4-9- أنواع المعلومات المتوفرة في قاعدة البيانات:

4-9-1 معلومات ثابتة: مثل الاسم واللقب ، تاريخ و مكان الميلاد، اسم الام والاب، ويمكن لهذه المعلومات ان تصبح متغيرة في حالة القيام بالتسوية قضائية.

معلومات متغيرة: مثل مكان الإقامة ، الحالة العائلية ، والوضعية الاجتماعية.

حيث تتم معالجة المعلومات المتغيرة عبر السجلات ثم الإدخال على قاعدة البيانات الخاصة من خلال المسح الضوئي.

4-9-2 وتكون قواعد البيانات بشكلين اساسين:

أ - قاعدة بيانات مترابطة: أي يكون هناك اتصال بين قاعدة البيانات المركزية والتي تعتبر الموزع الرئيسي وقاعدة البيانات الفرعية وتوضح العلاقة في برامج الاعلام الالي ب (1-1)، وتمثل (1-1) بان هناك ترابط اثناء النشاط بين القاعدة المركزية و القاعدة الفرعية، أي ان قاعدة البيانات المركزية تحتاج قاعدة البيانات الفرعية والعكس صحيح؛ مثال عن ذلك العلاقة بين قاعدة البيانات المركزية وقاعدة البيانات الخاصة بالاستخراج شهادات الميلاد والحالة العائلية.

ب - قاعدة بيانات مستقلة: لا يكون هناك ترابط بين قاعدة البيانات المركزية وقاعدة البيانات الفرعية وتوضح في برامج الاعلام الالي ب (0-1)، وتمثل (0-1) بان القاعدة الفرعية تحتاج الي القاعدة المركزية بينما القاعدة المركزية لا تحتاج إلى القاعدة الفرعية، مثال عن ذلك العلاقة بين قاعدة البيانات المركزية وقاعدة بيانات الخاصة بالأرشفة.

10-أنواع الخدمات المقدمة في البلدية.

إن الهدف الاساسي لوجود البلديات هو تقديم مختلف الخدمات التي تضمن الصالح العام للمواطنين.

10-1 الخدمات المقدمة في الاطار الداخلي للبلدية.

ونقصد بالخدمات المقدمة في الاطار الداخلي للبلدية هي الخدمات التي تقدم على المستوى المحلي للبلدية، ويتطلب الحصول والانتفاع بهذه الخدمات توجه المواطنين إلى البلدية من اجل الحصول عليها، أي الاتصال المباشر بين مقدم الخدمة و طالب الخدمة.

وتكون هذه الخدمات عن عبارة عن استخراج مختلف الوثائق الخاصة بالمواطنين.

ومن تقديم استخراج هذه الوثائق خصصت بلدية واد العليق 8 شبابيك من أجل الاتصال المباشر بالمواطنين وتقديم مختلف أنواع الخدمات، وقسمت هذه الشبكات على النحو التالي:

➤ 3 شبابيك خاصة بالاستخراج ووثائق الحالة المدنية :

\*شهادات شخصية و المتمثلة في: شهادات الميلاد وشهادات 12s

\* شهادات عائلية.

\* شهادة الحياة والتصريح بالموت.

\* شهادة الطلاق وشهادة عدم إعادة الزواج.

➤ 3شبابيك خاصة بالتنظيم العام ويتم استخراج الوثائق التالية منها:

\* شهادة اقامة .

\* بطاقة اقامة.

\* عقد بيع المركبات.

\* التصريح الشرقي بعدم العمل أو تصريح الاولياء لأبنائهم بممارسة مختلف الأنشطة الرياضية.

\* شهادة الايواء.

\* المصادقة على التصريح الشرقي.

➤ شباكين مخصصان لأخطاء: ومن خلال هذان الشبكين يتم تصحيح مختلف الأخطاء التي تمت عند

استخراج مختلف الوثائق.

- \* شبك من اجل القيام بالتصحيحات الادارية.
- \* شبك من اجل تصحيحات الشهادات العائلية.
- و يوجد مكثيين اخرين
- مكتب خاص بالاستخراج بطاقة التعريف الوطنية، وجوار السفر.
- مكتب خاص بالاستخراج البطاقة الرمادية.

#### الخاتمة

إن إصلاح الخدمة العمومية وعصرنتها بلدية وادي العلايق تطلب استخدام مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حرصا منها منها على الارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة تهدف إلى تسهيل إجراءات تسليم الوثائق الإدارية والاستفادة من الخدمات التي تقدمها.

من خلال ما تطرقنا إليه في هاته الدراسة والمتمثلة في

-دراسة حالة بلدية وادي العلايق- فقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- كانت هناك صعوبات كبيرة يواجهها المواطن عند تقدمه الى مختلف المصالح نتيجة السلوب التقليدي في تقديم الخدمات و التعامل مع متطلبات المواطنين.
  - البطء في معالجة الملفات المتعلقة بالأرشيف الورقي قبل استخدام الرقمنة.
  - ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين نوعية الخدمات على مستوى بلدية وادي العلايق.
  - ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسريع معالجة الملفات المتعلقة برخص البناء وتسوية المتعلقة بها و الملفات الإدارية الأخرى.
  - التقليل من طوابير الأمام نختلف الشبائيك والمكاتب.
  - من أجل تحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية، وتقريب الإدارة من المواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الضغط و الفجوة الموجودة بين الإدارة والمواطن وضمان حسن سير المرفق العام.
- توصيات:
- يجب توعيت المواطنين من خلال حملات التوعية و التحسيس و الجداريات لتمكينهم من معرفة إجراءات الإستفادة من مختلف الخدمات.
  - العمل على تكوين الموارد البشرية و باستمرار.
  - ضرورة تحديث الوسائل والتجديد الدوري لضمان الجودة في تقديم الخدمة العمومية.
  - ضرورة إنشاء خلية جواريه متنقلة لمعرفة إنشغالات المواطنين وإيجاد الحلول المناسبة.

#### المراجع:

- (بلا تاريخ). - التعلّمة الصادرة عن الوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية المتعلقة بتطبيق تدابير إصلاح الخدمة العمومية رقم 82 المؤرخة في 22 سبتمبر 2013.
- (بلا تاريخ). التعلّمة الصادرة عن الوزارة المنتدبة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية المتعلقة بتطبيق تدابير إصلاح الخدمة العمومية رقم 82 المؤرخة في 22 سبتمبر 2013.
- منشور الوزاري صادر عن وزارة الداخلية 2012/11/14 يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية. (بلا تاريخ).
- أحمد علاش ، و نادية بودواب . (17-18 ديسمبر، 2014). ماهية المرفق العام و الخدمات العمومية. مداخلة ضمن الملتقى الوطني بعنوان: إصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام الواقع و التحديات. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير: جامعة البلدة 2.
- النجار حسن رضا. (07-09 افريل، 2009). تكنولوجيا الاتصال المفهوم و التطور. المؤتمر الدولي: الاعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة لعالم جديد. البحرين، البحرين.
- بوعمامة لعربي، و حلّمة رقاد . (ديسمبر، 2014). الاتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية. العدد 09، جامعة الوادي: مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية.
- عبد الرحمن القرّي. (بلا تاريخ). تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على إدارة الموارد البشرية- دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة. مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، فرع إدارة أعمال. المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و علوم تجارية، تخصص علوم تجارية، المسيلة: جامعة محمد بوضياف .
- عشور عبد الكريم. (2009). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر. دراسة غير منشورة، 157.
- كاوجة بشير . (2012/2013). و تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية. رسالة ماجستير تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير. ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة ورقلة.
- مرزوق عدمان. (2015). التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة. المحمدية، الجزائر: جسور للنشر و التوزيع .