

رقمنة الخدمة العمومية بقطاع العدالة في الجزائر المكاسب والتحديات Digitize the public service in the justice sector in Algeria gains and challenges

تاريخ القبول: 2024/01/17

تاريخ الإرسال: 2023/09/01

للتحول نحو رقمنة الخدمة العمومية بقطاع العدالة في الجزائر الذي حقق مكاسب هامة، من خلال تحقيق الفعالية الإدارية، بالعمل على تخفيض التكاليف وتجسيد الجودة في تقديم الخدمة بكل شفافية وبالسرية والدقة المتلائمتين للمواطنين، لكن لازالت هناك تحديات لا بد من تداركها كتدني كل من قيم مؤشر المشاركة الإلكترونية ومؤشر الخدمة الإلكترونية وصولاً للمقاربة التشاركية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ التحديات؛ الجزائر؛ رقمنة الخدمة العمومية؛ العدالة.

Abstract:

This study aims to shed light on the reality and importance of electronic administration in Algeria and its role in the digitization of the public service and the modernization of the justice system, as a modern trend in line with the requirements of the new economic system, as well as to gain the satisfaction of the social front. The

نعمة بوعرقوب*
Naama BOUARGOUB
جامعة قلمة
University of Guelma
مخبر البحث التنمية الذاتية والحكم الراشد
bouargoub.naama@univ-guelma.dz
أحلام سوداني
Ahlem SOUDANI
جامعة قلمة
University of Guelma
مخبر البحث التنمية الذاتية والحكم الراشد
soudani.ahlem@univ-guelma.dz

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع وأهمية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في رقمنة الخدمة العمومية وعصرنة جهاز العدالة، كتوجه حديث يتماشى ومتطلبات النظام الاقتصادي الجديد، وكذا لكسب رضا الجهة الاجتماعية، ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كونه يتناسب مع طبيعة الدراسة. وخلصت النتائج إلى أن الإدارة الإلكترونية آلية هامة

* - المؤلف المراسل

in hand with citizens, but there are still challenges that must be addressed. It is corrected as a decline in the values of the electronic participation index and the electronic service index in order to reach the participatory approach.

Keywords: *electronic management; challenges; Algeria; digitization of the public service; Justice.*

results concluded that electronic administration is an important mechanism for the transformation towards the digitization of public service in the justice sector in Algeria, which has achieved important gains, by achieving administrative effectiveness, by working to reduce costs and embodying quality in providing service in all transparency and with the speed and accuracy that go hand

مقدمة:

أمام النمو الديمغرافي غير المسبوق وما ترافق معه من تزايد احتياجات المواطن، لم يكن أمام الدولة الجزائرية من سبيل إلا بتبني الإدارة الإلكترونية كاستراتيجية لمواكبة تطورات التكنولوجيا الحاصلة، ولتغطية هذه الاحتياجات وتحسين نوعية الخدمات المقدمة في إطار الشفافية والمساواة المكفولة دستورا.

وباعتباره - قطاع العدالة- أحد أكبر المرافق حساسية وأكثرها ملازمة للمواطن فقد كان من مخرجات أشغال لجنة إصلاح العدالة المنصبة سنة 1999م هو عصرنة قطاع العدالة ورقمنة أجهزته القضائية بما يسهم في تطوير خدماته وفي تعزيز مصداقيته، وفي تقريب القضاء من المتقاضين والارتقاء لأعلى مستويات التواصل والتفاعل مع المرتفقين.

واستجابة منها لذلك فقد أولت سلطات الدولة الثلاث التشريعية، التنفيذية، القضائية عناية فائقة بالموضوع وهو ما عكسته الجهود المبذولة في السياق، لاسيما منذ تبني مشروع الجزائر الإلكترونية (2008-2013) في إطار الإصلاحات الهيكلية الكبرى، والذي تمخض عنها قانون 03/15 الذي يعنى بعصرنة قطاع العدالة.

وتدور إشكالية بحثنا حول:



- إشكالية البحث: استنادا على ما تقدم، تتضح ضرورة وأهمية دراسة الموضوع، حيث بالإمكان صياغة إشكاليته في التساؤل الرئيسي التالي: إلى أي مدى ساهمت رقمنة الخدمة العمومية في تطوير أداء جهاز العدالة بالجزائر وفي تقريبه من المتقاضين؟

لمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وبغية الوصول إلى إطار علمي يمكن من بلورة إطار فكري (نظري وتحليلي) حول الموضوع، يمكن صياغة الأسئلة التالية:
- فيما تمثل الإدارة الإلكترونية؟

- ما هي أهم الإصلاحات التي مست قطاع العدالة في الجزائر لمواكبة تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- ما هو أثر تبني الإدارة الإلكترونية على أجهزة وخدمات قطاع العدالة في الجزائر؟

- **فرضيات البحث:** (الفرضية الرئيسية) يؤدي تفعيل الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر إلى عصنة أجهزته ورقمنة خدماته العمومية.
- **أهداف الدراسة:** تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- معرفة مدى اعتماد قطاع العدالة على الإدارة الإلكترونية.
- معرفة مدى اهتمام قطاع العدالة بتحسين جودة خدماته.
- معرفة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في عصنة جهاز قطاع العدالة في الجزائر، ورقمنة خدماته العمومية.

- **أهمية البحث:** تكمن أهمية الموضوع في كونه يتناول بالدراسة قطاع حكومي غاية في الأهمية؛ بالنظر لما يقدمه من خدمات للمواطن من جهة، ولارتباطه بمنظومة الحقوق والحريات باعتباره الحامي الطبيعي لها من جهة أخرى.



ومن جانب آخر لكونها تتناول بالدراسة أحد أبرز اهتمامات الدولة وأكبر أولوياتها، وهي الخدمة العمومية، والتي تسعى الدولة جاهدة لتحسين جودتها، وصولا لمقاربة رفاهية المواطن وحفظ كرامته.

- **المنهج المتبع:** باعتبار أن طبيعة الموضوع ومضامينه هي التي تحدد الأساس طبيعة ونوع المنهج المعتمد في الدراسة، ولكون ظاهرة رقمنة الخدمة العمومية هي ظاهرة سوسيو قانونية واقتصادية، تركز بالأساس على نصوص قانونية مرجعية في ضبطها وتنظيمها وعلى أرقام إحصائية، يسهل من خلالها التقييم والتقييم، فإن المنهج الأنسب لدراسة الموضوع والإلمام بكل جوانبه هو المنهج الوصفي التحليلي، الذي سنعمد من خلاله إلى وصف الظاهرة المدروسة مع تحليل النصوص القانونية والأرقام الإحصائية ذات الصلة بالموضوع.

- **تقسيمات الدراسة:** لعرض محتويات الدراسة نفصلها في ثلاثة محاور:

- المحور الأول: التأصيل النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية بقطاع العدالة في الجزائر.

- المحور الثاني: موجبات تبني الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر.

- المحور الثالث: مظاهر التحول نحو خدمة عمومية الكترونية بقطاع العدالة في الجزائر.

تمهيد:

بغية تحسين الخدمة العمومية الموجهة بالدرجة الأولى للمواطن، سعت الدولة الجزائرية لبذل جهود جبارة، لاسيما من خلال التوجه التدريجي نحو أتمتة الإدارة من خلال تعزيز استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال. بهدف تبني الإدارة الإلكترونية والتملص نهائيا من تبعات الإدارة التقليدية.

ويعتبر قطاع العدالة من بين القطاعات التي كانت سباقا في مجال الإصلاح، لما حاز عليه من اهتمام كبير للحكومة الجزائرية نظرا لحيوية وأهمية هذا الأخير، فهو



يعد المحرك الأساسي لتحقيق التنمية المحلية بشقيها الاقتصادي والاجتماعي. من خلال ترشيد خدماته والعمل على تعزيز روابط التواصل والتفاعل بين المواطنين والمرفقين.

المحور الأول: التأصيل النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية بقطاع

العدالة في الجزائر

أولاً: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية:

1- تعريف الإدارة الإلكترونية: عرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين والباحثين على سبيل المثال لا الحصر فمنهم من عرفها على أنها امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المتخصصون في الإدارة مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداءً بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية وبعده توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينيات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾. كما أكد البعض على أنها تتجسد في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين عمليات الحكومة والإدارة⁽²⁾. فيما توجه البعض الآخر إلى إعطائها مفهوماً يرتبط ارتباطاً وثيقاً باستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما، بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشأة⁽³⁾.

كما اعتبرها بعض المفكرين أنها إدارة بلا ورق؛ حيث لا يستخدم الورق بكثافة أين يعوضه كلا من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم وتطبيقات المتابعة الآلية⁽⁴⁾.

من خلال التعاريف السابقة، نخلص إلى أن الإدارة الإلكترونية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وتمشيا مع هذا المنطق، يمكن أن نخلص لـ : تعريف جامع ومانع للإدارة الإلكترونية على أنها: الإدارة الذكية التي تنسم بجدائة أساليبها ووظائفها التي تواكب متطلبات العصر التكنولوجي الحديث، من خلال إحداث وتعميم تطبيقات التقنية في الإدارة والبرمجيات والنظم الخبيرة في التسيير مع المرافقة الضرورية للكوادر البشرية.

2- خصائص الإدارة الإلكترونية⁽⁵⁾:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات.
- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المؤسسة.
- تأكيد رفع الكفاءة في الأداء، وتحقيق الفاعلية في التعامل.
- القضاء على الهرمية والبيروقراطية في التنظيم.
- تبسيط إجراءات العمل ووضوحها.
- الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء.
- تجاوز الحدود الزمنية والمكانية التي تقيد حركات التعاملات.
- المشاركة في رسم سياسة المؤسسة من خلال التغذية العكسية.

3- أهمية الإدارة الإلكترونية: فهي تعد عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة

التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إدارتها التقليدية، حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحلها النهائية.



ويُنظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعتري حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته وتفصيلها. إن تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلا عصريًا للحياة نسعى لتقصه، بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعنا، ودافعًا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العالمية الرحبة بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة⁽⁶⁾.

كما أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يحقق ما يسمى بالحياد الإلكتروني الذي سيؤدي للتغلب على مشكلة الوساطة، والمحسوبية، التي تعد من أخطر الأعمال التي تهدد الإدارات الحكومية⁽⁷⁾.

4- مشروع الجزائر الإلكترونية (2008-2013): هو استراتيجية تهدف إلى تعميم استخدام التكنولوجيات المتطورة في أغلب الإدارات العامة، ومجالات النشاط الاقتصادي كما تم التخطيط لتعميم مشروع التحول الإلكتروني ومحاولة توسيعه ليشمل كافة المواطنين مع سنة 2013، كما يرمي إلى تعميم النفاذ للخدمات العامة الإلكترونية والوصول إلى مجتمع المعرفة، حيث يعكس مشروع الجزائر الإلكترونية سياسة الحكومة في إعداد الاستراتيجية المعلوماتية، حيث كانت انطلاقة المشروع مع 2009 وحدد تحقيق نتائجه في آفاق 2013.

وجاء في البرنامج الاستراتيجي الذي وضعته الجزائر تحت عنوان الجزائر الإلكترونية، أن الاستراتيجية تندرج ضمن رؤية رامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم⁽⁸⁾، وهو يعتبر من أهم المشاريع التي أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وقد تمحور هذا الأخير حول ثلاثة عشر محورًا وكل منها يتضمن محاور رئيسية. مع العمل على تحقيق الأهداف الرئيسة خلال مدة خمس سنوات، ولقد

رصدت الدولة مبلغ 230 مليار دج، لإتمام مشروع الجزائر الإلكترونية من منظور استثماري تدرج ضمنها الإنترنت والبرامج، وضمن هذا المبلغ تم رصد 85 مليار دج سنة 2013، لتطوير الأساسيات الداعمة للمشروع، إضافة إلى هذا تم تخصيص مبلغ قدر بـ 140 مليار دج سنة 2013، لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا بغية تطوير البنية التحتية للاتصالات في الجزائر، وفي إطار مرافقة اتصالات الجزائر منحت قرضا بقيمة 115 مليار دج بنسبة 3.5 % على مدى 15 سنة، ولذلك وضعت اهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية:

- استكمال البنى الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام متطورة ومندجة، وتنمية وتطوير الكفاءات الإدارية.
- نشر تطبيقات قاعدية متميزة.
- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة الأطراف الفعالة على مختلف المستويات⁽⁹⁾.

ثانيا: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية بقطاع العدالة في الجزائر

1- تعريف الخدمة العمومية: لم يكن للخدمة العامة حيزا واسعا في الفكر الاقتصادي إلى أن حدثت الأزمة العالمية عام 1929 والتي طرح الاقتصادي كينز بسببها ضرورة تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي، ومنها برز مفهوم الخدمة العامة كأحد الأدوات التي تتدخل بها الدولة مصححة بذلك الاختلالات التي تحدث على مستوى الاقتصاد الكلي⁽¹⁰⁾. فحسب Duguit (1928) يمكن أن ترجع الخدمة العمومية إلى كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته، لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعاقد الاجتماعي، والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة



الحكومة⁽¹¹⁾. وذهب الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المنعقد بأديس أبابا عام 2011 إلى تعريف الخدمة العمومية، على أنها: "أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة، يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة". كما أعطى الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس تعريفا للخدمة العامة على أنها: "الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة وهي تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات"⁽¹²⁾.

من خلال التعاريف السابقة، نخلص إلى أن الخدمة العمومية تتركز على عنصرين أساسيين:

- اشراف الإدارة العامة على الخدمة الموجهة للجمهور.

- تحقيق النفع العام.

وتماشيا مع هذا المنطق يمكن تقديم تعريف جامع ومانع على النحو التالي: الخدمة العمومية هي كل خدمة تشرف عليها الإدارة العامة أداء أو مراقبة والموجهة للجمهور تحقيقا للنفع العام.

2- خصائص الخدمة العامة⁽¹³⁾: من بين خصائصها نجد أنها تعمل على تحقيق

المصلحة العمومية، فأى نشاط لا يؤدي مفهوم الفائدة العمومية والمصلحة العامة لا يكون خدمة عمومية لأنه لم يصدر في الأساس من مصلحة عمومية.

كما أنها تتمتع بمعيار ثنائي فهي من جهة (خدمة/ نشاط) قد يكون اقتصادي) صناعي، تجاري أو إداريا، ومن جهة أخرى سلطة مراقبة الدولة التي تعمل على حسن سير خدمات المصلحة العمومية.

هذا وقد حدد Rolland ثلاث قواعد أو مبادئ رئيسية حتى يؤول النشاط

لكي يكون خدمة عمومية وهي: المساواة أمام الفئتين، الاستمرارية، الملاءمة.

وهناك من أضاف قاعدتين أخريين هما: الحيادية، المجانية.



3- **جودة الخدمة العمومية:** يقصد بجودة الخدمة العمومية "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركوها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه"⁽¹⁴⁾.

4- **الخدمة العمومية الإلكترونية:** "هي كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً، وكذلك بأنها ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية"⁽¹⁵⁾، وهي تهدف إلى⁽¹⁶⁾:

- السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت.
- ترشيد وخفض التكاليف ضمن مفهوم إداري معاصر هو الريادة في إدارة التكاليف.

- تحسين الجودة ضمن فكر إداري معاصر هو إدارة الجودة الشاملة.
- تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ إداري معاصر هو التحسين المستمر.
- الارتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يوازي المستوى الأفضل بالنظم المماثلة.
- استبدال أسلوب الإدارة الورقية التقليدي بأسلوب الإدارة الإلكترونية.
- استبدال مركزية القرار باللامركزية.

المحور الثاني: موجبات تبني الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر

لقد كان للتطور التكنولوجي المتسارع في جميع أنحاء المعمورة اثراً إيجابياً على إحداث التغيير في أساليب التسيير الإداري، الأمر الذي يتضح جلياً بنوعية الخدمات المقدمة وتحولها من شكلها الورقي إلى الإلكتروني، فالجزائر ليست بمنأى عن باقي الدول إذ لا بد من انتهاز سياسة الرقمنة للنهوض بكافة الخدمات.



ولعل القطاع الذي أولت له سلطات الدولة عناية فائقة بعملية الرقمنة هو قطاع العدالة، باعتباره أحد المرافق حساسية وأكثره ملازمة للمواطن، للعديد من الأسباب والمقتضيات التي سنوردها في النقاط اللاحقة.

أولا: أسباب تبني الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة بالجزائر:

ونوردها في بعض النقاط التالية:

- ضرورة القضاء على البطء الذي تعرفه الإجراءات القضائية أو ما يعرف ببطء العدالة، الذي ينجر عنه هدر لحقوق المواطنين.
- تزايد السكان الذي حتما سيؤدي إلى كثرة الشكاوى والمنازعات ومن ثم وجوب التكفل الجيد بأنشغالهم وقضاياهم.
- ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل الذي تطورت معه نوعية الجرائم سيما الإلكترونية منها، وموجبات التصدي لها واحتواءها.
- مكافحة الفساد بكل أنواعه سيما الإداري والمالي والتوجه نحو حوكمة قطاع العدالة.
- ضرورة تحسين نوعية الخدمات المقدمة حتى تتوافق مع تطلعات المواطن بالعمل على تفعيل السرعة في أداء الخدمة العمومية وتعزيز الشفافية، والتصدي للبيروقراطية.
- وجوب التوجه نحو أتمته الإدارة والرقمي بمعاملاتها وإجراءاتها حتى لا يكون قطاع العدالة في معزل عن بقية القطاعات الفاعلة في الوطن.
- وجوب المساهمة في تحقيق تنمية وطنية بشقيها الاجتماعي والاقتصادي.
- مسابقة المواثيق الدولية وتطبيق الاتفاقيات الدولية في السياق.



ثانيا: ضرورة تفعيل المشاركة الإلكترونية كختمية لزيادة التفاعل بين الحكومة

والمواطن

حتى تتماشى سياسة الدولة مع تفعيل الرقمنة في كافة القطاعات، لابد من السعي الحثيث لكافة الأجهزة الإدارية لتحسين مؤشراتها الإلكترونية لاسيما مؤشر الخدمة الإلكترونية، وكذا مؤشر التشاركية الإلكترونية اللذان يمثلان عصب الخدمة العمومية الإلكترونية. وهنا لابد من الوقوف على موقع الإدارة الإلكترونية بالجزائر في المؤشرات العالمية من خلال قراءة تحليلية في بعض المؤشرات ذات الصلة.

1- مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية: وهو من الناحية الرياضية يعد المتوسط المرجح لثلاثة مؤشرات (الخدمة عبر الانترنت، البنية التحتية للاتصالات، رأس المال البشري)، ويعبر عنه بالعلاقة:

$$EGDI = \frac{1}{3}(\text{OSI normliced} + \text{TII normliced} + \text{HCL normliced})$$

جدول (1): مستويات قياس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية:

المستوى	قيمة المؤشر
منخفض	0.25 - 00
متوسط	0.50 - 0.25
مرتفع	0.75 - 0.50
مرتفع جدا	100 - 0.75



جدول (2): ترتيب الجزائر دوليا حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI خلال الفترة (2012-2020)

السنة	الترتيب	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI	مؤشر الخدمة الإلكترونية OSI	مؤشر البنية التحتية للاتصالات الإلكترونية TII	مؤشر رأس المال البشري HCI
2012	132	0.3608	0.2549	0.1812	0.5463
2014	136	0.3156	0.0787	0.1989	0.6542
2016	150	0.2999	0.0652	0.1934	0.6412
2018	130	0.4227	0.2153	0.3889	0.6640
2020	120	0.5173	0.2765	0.5787	0.6966

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لتقارير هيئة الأمم المتحدة.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك تذبذبا في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI بالجزائر، خلال الفترة الممتدة (من 2012 إلى 2020). والملاحظ أن هذا المؤشر خلال سنتي 2014-2016، قد انخفض بانخفاض مؤشر الخدمة الإلكترونية OSI لهاتين السنتين، ولكن في سنة 2020، وحسب تقرير هيئة الأمم المتحدة لذات السنة، فقد صنفت الجزائر من بين الدول التي حققت قفزة نوعية حيث انتقلت من المستوى المتوسط إلى المستوى المرتفع في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI (بمقدار 0.5173)، وهذا يعود إلى القيمة المحققة والجيدة في مؤشر رأس المال البشري HCI (بمقدار 0.6966)، وهي قيمة أكبر من المعدل العالمي المحقق بعنوان سنة 2020 (بمقدار 0.6880) وهذا يعكس مدى سعي الدولة الحثيث في مجال التعليم والجهد المبذول في نحو الأمية. وكذا هو الحال بالنسبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات الإلكترونية TII، الذي بلغت قيمته خلال سنة 2020 (0.5787)، وهي أكبر من المعدل العالمي

المحقق بعنوان سنة 2020 (بمقدار 0.5464) وهذا التقدم يعود حسب هذا التقرير إلى استخدام الهاتف النقال مقارنة باستخدام الهاتف الثابت. أما مؤشر الخدمة الإلكترونية OSI فنجد قيمته منخفضة (بمقدار 0.2765) وهو أقل بكثير من المعدل العالمي الذي بلغ في سنة 2020 قيمة (0.5620)، وهذا ما نفسره بتدني تدفق الإنترنت وكذا غياب الثقافة الإلكترونية للمواطن وعدم تأهيل المورد البشري الذي يسهر على أداء وتقديم الخدمة.

2- مؤشر المشاركة الإلكترونية:

جدول (3): مؤشر المشاركة الإلكترونية

السنوات	الترتيب	قيمة المؤشر
2012	124	0.05260
2014	172	0.07843
2016	167	0.11864
2018	165	0.20220
2020	183	0.15480

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لتقارير هيئة الأمم المتحدة للسنوات 2012-2020.

التحليل: يتضح من خلال الجدول أعلاه ضعف الأدوات المستخدمة عبر الإنترنت في تعزيز التفاعل بين الحكومة الجزائرية والمواطنين، وقلة توفر الخدمات التشاركية المتاحة على المواقع الإلكترونية الحكومية، ما يعكس وقوعها ضمن مستوى مشاركة منخفض (0.00-0.25).

وهذا ما يؤكد الارتباط الوثيق بين كل من مؤشر الخدمة الإلكترونية ومؤشر المشاركة الإلكترونية، وهذا ما تفسره الاحصائيات المذكورة أعلاه؛ سيما سنة 2020.



ثالثا: ضرورة مواكبة تطور وسائل الاتصال:

للرقي بالخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف أجهزة قطاع العدالة، لا بد من وجود بنية تحتية قوية ومنتينة لوسائل الاتصال المستعملة. لذلك عمدت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وهذا حسب تصريح السيد الوزير كريم ببيي تريكي يوم 17 نوفمبر 2022، إلى الرفع من السعة المجهزة للشبكة الدولية للاتصالات، لتبلغ السعة الإجمالية المجهزة 7.8 تيرايت/ثا، بعد أن كانت تقدر بـ 2.8 تيرايت/ثا سنة 2021، و 1.5 تيرايت/ثا في بداية سنة 2020.

كما كشفت سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية عن تسجيل قرابة 25,47 مليون مشتركا في الانترنت الثابت (خط المشترك الرقمي غير المتناظر - الألياف البصرية - FTTH الجيل الرابع (LTE/Wimax والنقل) الجيل الثالث والرابع)، خلال الثلاثي الثاني من سنة 2022 بالجزائر، مقابل 92,43 مليون خلال الفترة نفسها من سنة 2021، أي زيادة بنسبة 58,7 بالمائة .

وقد تضاعف عدد المشتركين بالألياف البصرية في الجزائر خمس مرات خلال الثلاث سنوات الأخيرة، حيث سُجِّلَ أزيد من 406 ألف مشترك دائرة بصرية مغلقة إلى غاية شهر أكتوبر من عام 2022، مع انطلاق تحديث وتطوير الشبكة من الأسلاك النحاسية إلى الألياف البصرية إلى الزبائن في كل الولايات⁽¹⁷⁾.

المحور الثالث: مظاهر التحول نحو خدمة عمومية إلكترونية بقطاع العدالة في

الجزائر

أولا: الإصلاحات الإدارية والتنظيمية بقطاع العدالة

1- استحداث المديرية العامة لعصرنة قطاع العدالة: استحدثت المشرع هذه المديرية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-333 حيث كرس إنشاء مديرية عصرنة



العدالة⁽¹⁸⁾، حيث تتولى هذه المديرية القيام بتحديث النظام القضائي من حيث تنظيمه وتسييره الداخلي، وعلاقته مع المحيط الوطني والدولي، وتكلف بهذه الصفة بما يأتي⁽¹⁹⁾:

- اقتراح الأعمال والوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة وعصرتها ومتابعة إنجاز ذلك.

- ضمان ضبط مقاييس الإجراءات والوثائق والمستندات المستعملة في الجهات القضائية وفي الإدارة.

- ضمان ترقية استعمال أداة الإعلام الآلي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

2- إصدار القانون رقم 03-15 المتعلق بعصرنة العدالة: إن عصرنة قطاع العدالة تعززت بالقانون رقم 03-15 المؤرخ في 01 فيفري 2015⁽²⁰⁾، حيث جاء في خمسة فصول تضمنت تسعة عشر مادة، لتفسر طريقة العمل به، فكانت أهم الأهداف الرئيسية المقررة فيه:

- وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل.

- إرسال الوثائق والمحركات بطريقة الكترونية.

- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.

ثانياً: أثر الإدارة الإلكترونية على رقمنة الخدمة العمومية بقطاع العدالة في

الجزائر

إيماناً منها بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة العمومية وفي تقريب القضاء من المتقاضين وفي تكريس الشفافية المطلوبة في الخدمة المقدمة، فقد جعلت الوزارة الوصية هذا الملف على رأس أولوياتها، إذ شجعت العاملين بالقطاع على الاستغلال المكثف لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ووضعت في ذات السياق



كل إمكاناتها قصد تحقيق ذلك⁽²¹⁾. ولهذا نجد ان قطاع العدالة تأثر بالإدارة الإلكترونية وهذا من خلال جملة من الإجراءات نوجزها فيما يلي:

1- توفير بنية تحتية للإدارة الإلكترونية لرقمنة قطاع العدالة:

أ- **تفعيل الشبكات:** إنجاز أرضية للإنترنت: فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول الدخول إلى عالم الإنترنت ذات نوعية رفيعة خاصة بالقطاع تلبى الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معنية. إنجاز وتطوير شبكة اتصال داخلي خاصة بقطاع العدالة تربط الإدارة المركزية بكافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية وكذا الهيئات تحت الوصاية بواسطة الألياف البصرية.

تطوير (intranet) في قطاع العدالة، والموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة، والذي ساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح، فقد بدأ العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل ان تعمم إلى كل الجهات القضائية في سنة 2005⁽²²⁾.

ب- **إنشاء المواقع الإلكترونية:** إنشاء بوابة الواب المركزية (وزارة العدل): www.mjjustice.dz: تم انشاء هذه البوابة الإلكترونية، والتي هي موقع إلكتروني لوزارة العدل في نوفمبر 2003، وهو موقع غني وشامل بكل المعلومات القانونية الخاصة بمرفق العدالة؛ كما يتضمن هذا الموقع معلومات متنوعة حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته والخدمات المقدمة للجمهور، وكذلك تخصيص فضاء لكل خدمة أو مستجدات جديدة، وكذلك كيفية الحصول على الخدمات المرفقية المقدمة للجمهور أو المنتفعين⁽²³⁾. وهو مقدم بلغتين العربية والفرنسية.

- استحداث فضاءين بالموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة العدل: بغرض تحسين نوعية خدمات مرفق العدالة "انشغالات"، "أقترح".

- إنشاء "بوابة القانون" ضمن هذا الموقع، موجهة للمحترفين من رجال القانون والقضاء ، تهدف إلى تقديم معلومات قانونية، والتعريف بالتشريع والتنظيم والاجتهاد القضائي للمحكمة العليا ومجلس الدولة والاتفاقيات والمعاهدات الدولية على الصعيدين الوطني والدولي⁽²⁴⁾ .

- استحداث مركز للنداء من خلال الرقم الأخضر. (78-10) .

- انجاز مواقع خاصة بالمجالس القضائية.

- انجاز مواقع "واب" للمؤسسات والهيئات القضائية التالية: المحكمة العليا، مجلس الدولة، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدمانها، مركز البحوث القانونية والقضائية.

- إنشاء أرضية للتكوين عن بعد.

- إنشاء أرضية النيابة الإلكترونية "e- nyaba".

- إنشاء نافذة تتعلق بسبر الآراء: وهي تعنى بتقديم احصائيات متعلقة بسبر الآراء؛ حول كل من الموقع الجديد لوزارة العدل وكذا الخدمات الإلكترونية المقدمة فكانت النتائج بتاريخ أوت 2023 على الموقع الرسمي للوزارة كالتالي:
نتيجة استطلاع الرأي حول الموقع الجديد لوزارة العدل:

- ممتاز 44.54 %.

- جيد جيدا 13.30 %.

- جيد 15.75 %.

- مقبول 26.41 %.

- نتيجة استطلاع الرأي حول الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة العدل:

- جيد جدا 38.53 %.



- جيد 17.24 %.

- مقبول 15.56 %.

- غير مرضي 28.68 %.

ج- تأهيل المورد البشري لمواكبة رقمنة الخدمات القضائية: لقد تم اعتماد برامج مكثفة للتكوين والتدريب لكافة الموارد البشرية العاملة في القطاع لاسيما في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصد مواكبة تداعيات الرقمنة، وهي برامج تم اعدادها على المستوى المركزي، وهي متوافقة مع الاحتياجات والأولويات لكل الجهات القضائية الفاعلة.

وهي برامج ثرية ومتنوعة لتنوع الأسلاك الفاعلة بهذا القطاع كأسلاك القضاة، أسلاك أمانة الضبط، الأسلاك المشتركة، سلك المتعاقدين.

كما أنها برامج متخصصة حسب طبيعة التكوين سواء تكوين تحضيري، تكوين ما قبل الترقية، تكوين في إطار اتفاقيات مبرمة في إطار التعاون ما بين الدول لتحسين المستوى بالخارج والتنسيق مع جهات مختصة داخليا.

وبغية مواصلة الرقمنة وتأهيل المورد البشري لجهاز العدالة تم اعتماد البطاقة المهنية البيومترية في مجال تسيير الموارد البشرية.

ولازالت وزارة العدل تواصل مجهوداتها في سبيل الرقي بمواردها البشرية لاعتبارها حجر الأساس في عملية تفعيل الإدارة الإلكترونية.

2- رقمنة قواعد المعطيات واستحداث مراكز متخصصة لدعم الخدمة القضائية

عن بعد:

أ- رقمنة قواعد المعطيات: تم إنشاء قواعد للمعطيات بكل دقة وموضوعية حسب ما تقتضيه الضرورة بالحرص الشديد على مصداقية كافة البيانات المطلوبة والواجب توافرها على المستوى المحلي، وتم اعتمادها من طرف وزارة العدل على



المستوى المركزي، بغرض تسهيل الولوج إلى هذه البيانات والعمل على استغلالها وتفاذي تكرارها.

ب- استحداث مراكز متخصصة تعنى بتفعيل الإدارة الإلكترونية: - استحداث مركز شخصية الشريحة للإمضاء الإلكتروني: تم اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي، وفقا للقانون رقم 03-15، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة.

- استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية: وفقا لأحكام القانون رقم 03-16، المؤرخ في 19 جوان 2016 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص.
- استحداث مركز يعنى بالأمن المعلوماتي.

3- اعتماد أنظمة تسيير الكترونية متطورة تتماشى ورقمنة الخدمة القضائية:

- اعتماد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية وكذا سجلات الحالة المدنية المسوكة على مستوى المجالس القضائية، على غرار نظام متابعة وتسيير الملفات القضائية SGDJ، ونظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية GED .

- استحداث نظام معلوماتي بيومتري، يقوم على استغلال خصائص البصمة البيومترية.

- استحداث نظام آلي يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال.
- اعتماد تقنية المحادثة المرئية في تنظيم المحاكمات عن بعد، على الصعيد الوطني والدولي،

- اعتماد تقنية السوار الإلكتروني في مجال الرقابة القضائية.
- إحداث نظام تسيير معلوماتي للملف القضائي وملفات المحوسين.



ثالثا: الخدمات الإلكترونية المتاحة في مجال عصنة قطاع العدالة

- تمكين المواطن من استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية مضاين إلكترونيا، عبر الإنترنت.
- تمكين الجالية الجزائرية بالخارج من الحصول على شهادة الجنسية، ممضاة إلكترونيا.
- تمكين الجالية الجزائرية بالخارج والأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر من الحصول على القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية، ممضاة إلكترونيا.
- إتاحة إمكانية للمحامين لسحب النسخة العادية من الأحكام والقرارات القضائية الموقعة إلكترونيا، عبر الإنترنت.
- توفير خدمة سحب النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة موقعة إلكترونيا انطلاقا من المجلس القضائية.
- توفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية.
- استفادة المواطن من الخدمات القضائية عن بعد، وإتاحة خدمة المصادقة على صحة الوثائق القضائية، الموقعة إلكترونيا والمسحوبة عبر الإنترنت. بفتح عناوين إلكترونية.
- توفير إمكانية تتبع مآل القضايا، والاطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل.
- تمكين مختلف الإدارات والهيئات العمومية من الاطلاع وسحب صحيفة السوابق القضائية (البطاقة رقم 2)، ممضاة إلكترونيا.

رابعاً: تقييم تجربة الجزائر في التحول نحو خدمة عمومية إلكترونية بقطاع العدالة:

لقد قطعت الجزائر شوطاً لا بأس به في رقمنة قطاع العدالة من خلال الإصلاحات المعتمدة سواء التشريعية، التنظيمية واستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال إذ تم:

- تفعيل العديد من المواقع الإلكترونية، التطبيقات، إحداث نظم خبيرة وبرمجيات لبلوغ خدمات إلكترونية تتماشى وتطلعات المواطن.
- تجسيد العديد من المشاريع بغية الوصول إلى عدالة إلكترونية بمعايير دولية.
- تفعيل الشبكة الوطنية للتنسيق مع المجالس القضائية في ضم الخصومات.
- تحسين نوعية الخدمات القضائية، وضمان المعالجة السريعة والفعالة للقضايا المعروضة على العدالة ويمكن هذا الإجراء من⁽²⁵⁾:
- إيجاد سهولة أكثر في تسيير المنازعات
- الشفافية والموضوعية في الجدولة وتصفية القضايا.
- إضفاء تنوير أحسن على قرارات السياسة العامة.
- سرعة الفصل في الطعون المرفوعة للمحكمة العليا. وهذا الجدول الموالي يبرز الاحصائيات المتعلقة بمدى حرص هذه الأخيرة، على الفصل في الطعون الذي من خلال استقراره معطياته، نجد فعالية الفصل في القضايا تجسدت منذ الشروع في عصرنة قطاع العدالة.

جدول رقم (4): عدد الطعون المسجلة والمفصول فيها على مستوى المحكمة العليا خلال الفترة الممتدة من سنة 2013 إلى غاية السداسي الأول من سنة 2023.

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
عدد الطعون المسجلة	77064	73335	81340	62338	69466	75167	81309	63375	83602	78854	46236
عدد الطعون المفصول فيها	53505	54345	83578	93815	76883	90006	72790	56795	77742	67276	65167

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لإحصائيات المحكمة العليا من موقع وزارة العدل

خاتمة:

- النتائج:

- إن الجزائر بذلت مجهودات كبيرة في تبني الإدارة الإلكترونية من أجل المساهمة في تحسين الخدمة العمومية بقطاع العدالة، من حيث الجودة، الشفافية والدقة المتناهية.

- تم تصنيف الجزائر من بين الدول التي حققت قفزة نوعية في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI لسنة 2020، حيث انتقلت من المستوى المتوسط إلى المستوى المرتفع (بمقدار 0,5173).

- تم عصرنة قطاع العدالة بوضع بنية تحتية تتماشى وموجبات تبني الإدارة الإلكترونية.

- تحقيق التنمية بشقيها الاقتصادي والاجتماعي، من خلال العمل على تخفيض التكاليف وتحقيق العدالة الاجتماعية التي تسهم في رفاهية المواطن الكريم.



- نقص في التفاعل بين الحكومة الجزائرية والمواطنين بالنظر للإحصائيات المتعلقة بسبر الآراء حول الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة العدل، وقيم كل من مؤشري المشاركة الإلكترونية والخدمة الإلكترونية.

- الارتباط الوثيق بين كل من مؤشر الخدمة الإلكترونية ومؤشر المشاركة الإلكترونية وهذا ما تفسره الاحصائيات المقدمة.

- كما تبقى هناك تحديات لا بد أخذها بعين الاعتبار كعدم الاستقلالية الإلكترونية.

- ضرورة الحرص على الوصول لمواطن إلكتروني متجاوب والخدمات الإلكترونية المقدمة؛ لاسيما وأن البيئة الثقافية والاجتماعية في الجزائر غير مهيأة لمواكبة التسارع التكنولوجي في الوقت الراهن.

- الاقتراحات:

- العمل على الزيادة في تفعيل متطلبات الإدارة الإلكترونية لاسيما التقنية منها (كسرعة تدفق الانترنت) لتحسين الخدمة العمومية.

- ضرورة الاهتمام بحماية المعطيات من الاختراق؛ لاسيما والتطور الملحوظ في عالم الجرائم الإلكترونية.

- ضرورة تفعيل لغة الأرقام على موقع وزارة العدل، لاسيما في البوابة المخصصة للبيانات.

- العمل على تغيير الذهنيات بخصوص التعاملات الإلكترونية التي تبقى دائما محل ريب وشك في نظر المواطن.

- ضرورة تفعيل المشاركة الإلكترونية واعتبارها مؤشر هام لتنمية الحكومة الإلكترونية، الذي ينعكس إيجابا على مؤشر الخدمة الإلكترونية.



- ضرورة افتتاح قطاع العدالة على المجتمع المدني، وهذا بإعداد ندوات وتظاهرات لعرض خدماته بصورة واضحة.
- ضرورة إعادة النظر في مركزية التسيير لقطاع العدالة، حيث يعنى توجه التسيير الإداري الحديث إلى اللامركزية.
- العمل على زيادة الوعي لدى المواطن بفتح مدارس لمحو الأمية الإلكترونية، واعداد ورشات تدريبية تعنى بالثقافة الإلكترونية.

الهوامش والمراجع:

- (1) - نجم عبود نجم، (2004) الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف والمشكلات دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، ص ص 128-130.
- (2) - Abdelrazaq Salem F (2014.) (Alrahahle The Impact of E- Management and The Role of Human Ressource Development in Improving the Performance of the Organization, International Journal of Business and Social science, Center for Promoting Ideas, USA, Vol 5, No 10, September, 266
- (3) - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة: عمان، الأردن، 2009، ص 42.
- (4) - بشار يزيد الوليد: المفاهيم الإدارية الحديثة، دار الراية، عمان، الأردن، 2009، ص 145.
- (5) - علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 95.
- (6) - العوض أحمد محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (2010): المفاهيم -السمات- العناصر (دراسة وثائقية)، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في علمنا المعاصر، الجماهيرية العظمى، طرابلس من 1-4 / 2010، ص 7.
- (7) - صهيب ياسر محمد شاهين، ونيسي ليندة، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 08، العدد 03، جوان 2021، ص 114.
- (8) - د. عبد القادر بوراس، ط.د فريد بن بو عبد الله، حتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية للارتقاء بالخدمة العمومية في الجزائر، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 03، العدد 05، المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تبسمسليت، 2019، ص 125.
- (9) - ط.د محمد لكحل، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية -حالة الجزائر، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 21، العدد 01، 2018، ص 56، 57.
- (10) - ط د عبد العزيز، أ نعيجات عبد الحميد، أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة، دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة، كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر، الواقع واشكالية التطبيق، 2021، ص ص 199، 200.

- (11) - رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 2007/2008، ص 6.
- (12) - ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 457.
- (13) - د. بوبكر صبرينة وأ. خايسية حفيظة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية - قطاع العدالة نموذجاً، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد 02، 2019، ص 208.
- (14) - مأمون سليمان الرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 181.
- (15) - كتاب الملتقى الوطني الافتراضي، الإدارة الإلكترونية في الجزائر، الواقع وإشكالية التطبيق، الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر، بلدية الجزائر الوسطى نموذجاً. المتعدد يومي 22-23 مارس 2021، ص 415.
- (16) - د. لبيد عماد، موازي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر - معطيات الواقع ورهانات المستقبل - إصدارات المركز العربي الديمقراطي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2021، ص 15.
- (17) - راجع دراسة معدة من وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، منشورة على موقع ويكيبيديا، الموسوعة الحرة على شبكة الانترنت، تاريخ وساعة الزيارة: 2023/08/01 على الساعة 58:21.
- (18) - د. ملكي دريدر، مرفق العدالة الإلكترونية في الجزائر - بين ضرورة العصر وجائحة كورونا - مجلة المعارف، المجلد 16، العدد 02، 2021، ص 247.
- (19) - راجع دراسة معدة من وزارة العدل تحت عنوان قطاع العدالة / الوزارة / الانجازات والافاق، منشورة على الموقع التالي على شبكة الانترنت: www.mjjustice.dz، تاريخ وساعة الزيارة: 2023/07/31 على الساعة 58:20.
- (20) - قانون رقم 15-03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2015، يتعلق بعصرنة العدالة.
- (21) - الدكتورة أمال قادري، ادريس خوجه نصيرة: جودة الخدمة القضائية ودورها في ارتقاء قطاع العدالة، مجلة الدراسات الحقوقية، العدد 03، سبتمبر 2020، ص 514.
- (22) - مزيتي فاتح، مظاهر رقنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين، مجلة بيبليوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، 2019، ص 20.
- (23) - فاروق خلف، التطبيقات العملية للإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر، أعمال الندوة الوطنية حول عصرنة قطاع العدالة ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، 2020، ص 20.
- (24) - مزيتي فاتح، مظاهر رقنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين، مجلة بيبليوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، 2019، ص 20.
- (25) - رافيق مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001.2011، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، قسم العلوم السياسية جامعة تيزي وزو، ديسمبر 2011، ص 154.