



معوقات استعمال الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر من وجهة نظر المواطنين – دراسة حالة دار
البلدية لولاية عين تموشنت، الجزائر

Obstacles to the use of e-government in public facilities in Algeria from the point of view of citizens – a case study of the municipality of Ain Temouchent, Algeria

مهداوي هند

أستاذة التعليم العالي

مخبر الأسواق التشغيل التشريعي والمحاكاة في الدول

المغربية – عين تموشنت –

[hind.mehdaoui@univ-
temouchent.edu.dz](mailto:hind.mehdaoui@univ-temouchent.edu.dz)

بن وسعد زينة

أستاذة محاضرة أ

مخبر الأسواق التشغيل التشريعي والمحاكاة في الدول

المغربية – عين تموشنت –

[zina.benoussad@univ-
temouchent.edu.dz](mailto:zina.benoussad@univ-temouchent.edu.dz)

الملخص:

تهدف الورقة البحثية التالية إلى التعرف على مدى استعمال الإدارة الإلكترونية في دور البلديات ودورها في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين اللذين سيمثلون عينة الدراسة المركز عليها معرفة مستوى رضاهم عن كل من الخدمات الإلكترونية والخدمات الشخصية التي توفرها لهم دار البلدية متخذين في ذلك ولاية عين تموشنت كمقر للدراسة الميدانية، والاستبيان وتحليله باستعمال التحليل الاحصائي spss 27 كأداة للخروج بنتائج للدراسة.

توصلت الدراسة إلى أن هناك إرادة قوية من طرف الحكومة الجزائرية للسعي نحو التغيير ورقمنة الخدمات في دور البلديات، مما أسفر عن تحسن معتبر في مستوى الخدمات المقدمة فيها إلا أن النتائج المحققة على أرض الواقع لا تتوافق مع الأهداف المسطرة من البرامج الحكومية وذلك نظرا لعدم رضا المواطنين المستجوبين على الخدمات المقدمة لهم من دار البلدية؛ من خلال ما سبق قمنا بطرح التوصيات التالية:

- العمل على نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية في الأوساط الشعبية قبل بداية استعمالها؛
- العمل على تكوين العمال في المرافق العامة حول استعمال التكنولوجيات الحديثة من جهة وحول مبادئ العلاقة مواطن – إداري من جهة أخرى؛

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، المرفق العام، دار البلدية.

Abstract :

The following research paper aims to study the extent of the use of e-government in municipal offices and its role in improving the level of services provided to citizens.

The paper will select a sample of citizens who benefit from the services provided by the municipality of Ain Temouchent to study their level of satisfaction with the e-services and personal services provided by the municipality.

A questionnaire will be used to collect data from the selected sample, and then the data will be analyzed using the spss 27 program to obtain the results of the study.

The study found that there is a strong will on the part of the Algerian government to pursue change and digitize services in municipal offices, which has resulted in a significant improvement in the level of services provided. However, the results achieved on the ground do not comply with the objectives set out in the government programs, due to the dissatisfaction of the surveyed citizens with the services provided by the municipality of Ain Temouchent.

Based on the results of the study, the following recommendations were made:

- Work to promote the culture of e-government in popular circles before its use.
- Work to train workers in public facilities on the use of modern technologies, on the one hand, and on the principles of citizen-administrative relations, on the other.

Key words: e-government, Public facilities, Municipal offices

المقدمة:

يعتبر المرفق العام مظهرا من مظاهر تدخل الدولة لأداء الخدمات العامة الأساسية للجمهور، إذ يعتبر استهداف النفع العام

من بين أهم غاياته، ونظرا لأن هذا النوع من المؤسسات يعتبر أكثر الأنواع احتكاكا بجمهور المواطنين كان لزاما لهذه الأخيرة ومع تطور التقنيات التكنولوجية الحديثة من إيجاد سبل لعصرنة خدماتها ومواكبة التطور التكنولوجي المتسارع، ومن هنا ظهر مصطلح المرافق العامة الإلكترونية والتي تتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت في العمليات الحكومية وتقديم الخدمات العامة، بهدف تحقيق رضا المواطنين وتطبيق معايير الديمقراطية.

تعد الجزائر وعلى غرار باقي دول العالم من بين الدول التي سعت جاهدة لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا

الاتصال، من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الإنترنت والتحول التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، حيث سخرت لذلك العديد من التجهيزات والمعدات والبرمجيات التي كلفتها انفاق مبالغ طائلة، والذي نتج عنه تطور ملحوظ في جودة الخدمات المقدمة في المرافق العامة بكل أنواعها الصحية، الإدارية، القضائية...

تعتبر دور البلديات من بين أهم المرافق العامة خدمة للجمهور نظرا لكثرة المهام التي تقوم بها هذه الأخيرة كاستخراج

وثائق الحالة المدنية، استخراج البطاقات البيومترية، تنظيم الانتخابات، إبرام عقود الزواج... وهو الأمر الذي جعلها تنوب حظا

واسعا من اهتمامات الحكومة الجزائرية في عصرنة خدماتها والانتقال بها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، حيث تم

انشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والذي يسمح باستخراج وثائق الحالة المدنية للمواطنين من مقر سكنهم وليس من مقر

ميلادهم كما كان في السابق، إضافة إلى انشاء موقع خاص بقطاع الداخلية والجماعات المحلية الذي يوفر للمواطنين جميع



المعلومات عن كل الخدمات المقدمة في كل من الولاية ودار البلدية مع توفير جميع الاستثمارات المطلوبة في الملفات وتوفير إمكانية تتبع طلبات المواطن إلكترونيا وغيرها من الخدمات الإلكترونية التي من شأنها الرفع من جودة الخدمات وتحقيق رضا الزبائن. رغم المجهودات الحكومية السالفة الذكر إلا أنّ النتائج المحققة على أرض الواقع وحسب الدراسات السابقة وتجاربنا الشخصية في التعامل مع دار البلدية لم تتوافق كليا مع الأهداف المسطرة من طرف الحكومة الجزائرية مما دفعنا إلى طرح الإشكالية التالية:

ما هي معوقات استعمال الإدارة الإلكترونية في دار البلدية لولاية عين تموشنت من وجهة نظر المواطنين؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة كان لابد لنا من الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما معنى الإدارة الإلكترونية وما علاقتها بالمرافق العامة؛
- فيما تمثلت مختلف مجهودات الحكومة الجزائرية لعصرنة خدمات دور البلديات؛
- ما هو واقع عصرنة دار البلدية لولاية عين تموشنت، وما العوائق التي حالت وتحويل دون التحقيق الفعلي للأهداف المسطرة من وجهة نظر المواطنين؟

أهمية الدراسة:

تكتسي الدراسة أهميتها من أهمية الإدارة الإلكترونية في وقتنا المعاصر وما تساهم به في تسهيل الخدمات واختصار الوقت المطلوب وتحقيق رضى المستهلك، بالإضافة إلى أهمية دور البلديات في الدولة ودورها في توفير العديد من الخدمات للمواطنين مما يجعلها قبلة يومية لكم هائل من طالبي الوثائق الإدارية، ويجعل من استعمالها للإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لا بد منها لتقديم خدمة أجود من جهة، ولتخفيف الضغط عليها من جهة أخرى.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى مايلي:

- توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهمية استعمالها في المرافق العامة؛
- استعراض أهم ما جاء في البرامج الحكومية في الجزائر بشأن عصرنة المرافق العامة بشكل عام ودور البلديات بشكل خاص؛
- استعراض مختلف النتائج على أرض الواقع عن طريق الاحتكاك بالمواطنين ودراسة مختلف المشاكل التي تشوب المرافق العامة؛
- تقديم توصيات من شأنها تقليص الهوة بين البرامج المسطرة والأهداف المحققة.

الدراسات السابقة:

دراسة المهدي بارسا بعنوان: " THE ROLE OF ELECTRONIC MANAGEMENT IN "

**IMPROVING PUBLIC SERVICE (A DESCRIPTIVE FIELD STUDY IN THE CITY HALL
(BARÇA & LOUNISSA, 2021) (OF TIPAZA**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العامة في دار البلدية لولاية تيبازة، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واستخدم المسح كوسيلة لجمع البيانات، وطُبقت الدراسة على عينة هادفة من 46 موظفًا في دار البلدية لولاية تيبازة، والتي أسفرت بعد استرجاع النماذج ومعالجتها بواسطة برنامج SPSS عن النتائج التالية:

- الإدارة الإلكترونية وسيلة فعالة لتحسين أداء خدمة الجمهور؛

- تعمل الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات بدقة وسرعة مع تقليل الوقت والتكاليف.

ومن بين أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة ما يلي:

- ضرورة إزالة الغموض عن مفهوم الإدارة الإلكترونية وتوضيح أهميتها؛

- توفير خدمة الإنترنت وغيرها من المعدات الضرورية المختلفة لجميع الإدارات والأقسام؛

- رفع مستوى التعليم ونشر الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع لضمان القدرة على استخدام هذه التقنية.

دراسة بن عودة حورية بعنوان: " الإدارة الإلكترونية وأثرها على مبادئ سير المرافق العامة" هدفت الدراسة إلى التعرف

على مدى تعزيز وتفعيل الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة لسير المرافق العامة والتي تتمثل في مبدأ استمرار سير المرفق العمومي بانتظام وإطراد، مبدأ المساوات أمام المرفق العمومي، مبدأ قابلية المرفق للتغيير.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كالتالي:

أسلوب الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تكريس مبدأ استمرارية المرفق العام بانتظام وإطراد من خلال الخدمات الإلكترونية

المتاحة في مختلف القطاعات؛

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساوات ، إلا أنه وباعتبار أن الإدارة الإلكترونية تقوم على

متطلبات تقنية ومعرفية وهو ما لا يتوفر لدى جميع الافراد فإنه من الضروري السعي إلى إيجاد حلول في هذا المجال؛

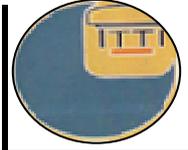
يتميز استعمال التقنية والتكنولوجية بسرعة الإنجاز والاتقان في الخدمة، إلا أن ذلك لا يعني أنها لا تتميز ببعض السلبيات

والتي تتمثل أساسا في إمكانية اختراق المعلومات وقرصنتها والتعدي على حقوق الأفراد.

وتتمثل توصيات الدراسة فيما يلي:

• إعداد وتكوين الموظفين في المجال التكنولوجي؛

• إشاعة ثقافة التقنية والتكنولوجية؛



- ضرورة توفير خدمات الانترنت واتاحتها للجميع من خلال توفير أماكن أو فروع أو أكشاك أو مراكز خدمة في كل المناطق السكنية تتوافر بها خطوط الانترنت والأجهزة؛
 - توفير الحماية اللازمة لجميع البيانات من خلال برامج متقنة ضد القرصنة، مع ضرورة وجود حماية تشريعية مواكبة للتطور التكنولوجي المعاصر.
- دراسة لامية طالة: " الادارة الالكترونية وعصرنة الخدمة العمومية: خيار تكنولوجي استراتيجي للإصلاح الإداري" (طالة، 2020) : هدفت هذه الدراسة إلى تبيان مدى مساهمة الادارة الالكترونية في إصلاح وعصرنة الخدمة العمومية، حيث خلصت إلى نتيجة مفادها أنّ تطبيق الإدارة الالكترونية كألية لترشيد الخدمة العمومية يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصدقية في عمل منظمات الخدمة العمومية، والذي من شأنه أن يحقق رضی المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها، كما يقضي على عنصر الشك لديه ويقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين مؤسسات الخدمة العمومية، عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة، وتستجيب لاحتياجات المواطنين، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى.

أما فيما يتعلق بالتوصيات المناسبة من أجل تقديم خدمة عمومية إلكترونية لائقة قام الباحث باقتراح المعلومات التالية:

- ضرورة الاهتمام بمشاكل الأمية التقنية ونشر الثقافة الإلكترونية؛
- دعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات على مختلف مستويات وأطوار الدراسة قصد خلق مجتمع معلومات قادر على التواصل؛
- توفير البنى التحتية والمنشآت القاعدية الملائمة لتطبيق الخدمة الإلكترونية؛
- حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية.

القسم الأول: التأصيل النظري لتغيرات الدراسة:

سيتم من خلال هذا القسم تقديم لمحة موجزة عن معنى الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تسهيل عمل الإدارات، وكذا معنى المرفق العام ودوره في المجتمع ومدى حاجته لهذا النوع من التقنيات لتفعيل دوره في تحقيق رضا المواطنين.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

اقترن ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية بالتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والوسائل التكنولوجية الحديثة التي أصبح من الضروري استعمالها في جميع الميادين والمجالات، إذ لاقت هذه الأخيرة اهتماما كبيرا جدا من طرف المؤسسات والحكومات، حيث عرفتها الأمم المتحدة سنة 2003 بأنها: " استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين" وفي تعريف اخر للبنك الدوليⁱⁱ سنة 2005 هي عبارة عن: "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا

المعلومات، مثل شبكات الانترنت التي لها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات، مع تمكين المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات"ⁱⁱⁱ

وفي تعريف للاتحاد الأوروبي فإن الإدارة الإلكترونية هي: "حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الإلكتروني والإنترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات."ⁱⁱⁱ

وفي تعريف اخر عرّفت الإدارة الإلكترونية بأنها: " العملية الإدارية التي تستند إلى الإمكانيات المميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه ومراقبة الموارد والقدرات الأساسية للمؤسسة وغيرها بلا حدود لتحقيق أهداف المؤسسة."^{iv}

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن مصطلح الإدارة الإلكترونية يعني القيام بجميع الاعمال الإدارية الروتينية ولكن يدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تقصير مدة تقديم الخدمة وضمان جودتها.

2- تعريف المرافق العامة:

هناك عدة تعاريف للمرفق العام حيث حاولنا استعراض الأهم منها، حيث يعرف هذا الأخير بأنه: " الهيكل أو المؤسسة أو التنظيم المتكون من مجموعة من الأشخاص أو الأموال الذي ينشأ ويؤسس لإنجاز مهمة عامة معينة مثل: الجامعة، المستشفى، والوحدات والأجهزة الإدارية بشكل عام."^v

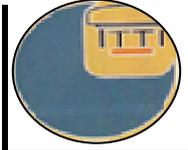
كما يعرف بأنه: " كل نشاط تقوم به الهيئات العامة اشباعا لحاجيات عامة (المفهوم الموضوعي -المادي)، أو الهيئة العامة أو الجهاز أو التنظيم الذي يتولى ذلك النشاط (المفهوم العضوي-الشكلي)."^{vi}

وفي تعريف اخر هو عبارة عن: "مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف السلطة الحاكمة، بهدف تقديم خدمة عامة إلى الجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين."^{vii}

3- تعريف المرفق العام الإلكتروني والإدارة المحلية الإلكترونية:

يعرف المرفق العام الإلكتروني بأنه: " الأداة والوسيلة الأسرع التي تقوم الدولة من خلالها بإشباع الحاجات العامة للمجتمع وتسعى من خلالها لتقليل معدلات الفساد والحيلولة دون تعامل طالب الخدمة من مقدم الخدمة وزيادة معدلات الضبط الإداري والرقابة، كما أن الموظف العام هو المحرك الذي من خلاله يمكن للمرفق العام تحقيق أهدافه بكفاءة وفعالية، فإن العمل الإلكتروني يكفل السرعة والحيدة."^{viii}

وفي تعريف اخر هو عبارة عن: " المصطلح الذي يعكس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في الإدارة العامة لتغيير الهياكل والعمليات للمؤسسات الحكومية. علاوة على ذلك، فإن المفهوم هو محاولة لتقديم سهولة أكبر في الوصول



إلى المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين والشركات والمؤسسات الحكومية وهناك إمكانيات كبيرة لتحسين وتعزيز النفاعل بين ما سبق. بهدف تحسين جودة الخدمات وتوفير فرص أكبر للمشاركة في المؤسسات الديمقراطية والعمليات".^{ix}
كما تعرف بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت في العمليات الحكومية وتقديم الخدمات العامة، بهدف تحقيق رضا المواطنين وتطبيق معايير الديمقراطية"^x

من الملاحظ من خلال التعاريف السابقة أنّ اقتران مصطلح المرفق العام بمصطلح الإدارة الإلكترونية كان عبارة عن ضرورة حتمية لا بد منها تماشيا مع التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم اليوم والهدف من ذلك هو تحسين جودة الخدمات، وتحقيق رضا المواطنين وترسيخ مبدأ الديموقراطية والشفافية والمساوات بينهم.
كما تعرف الإدارة المحلية الإلكترونية بأنها: " استعمال الإدارة المحلية بمختلف وحداتها لتقنيات الإعلام والإتصال وخصوصا الأنترنت والانترنت بغية تحسين وتسريع تدفق المعلومات والخدمات إلى المواطنين والشركاء التجاريين والمستخدمين ومختلف الهيئات الحكومية ذات الصلة مع الإدارة المحلية وهذا بشكل يساعدها على بناء علاقات أفضل بسبب ما توفره التقنية من تناسق و سهولة، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة وفعالية أعمال الإدارة المحلية".^{xi}

القسم الثاني : واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في دور البلديات في الجزائر

سنحاول من خلال هذا القسم تعريف دور البلديات حسب القانون الجزائري مع استعراض مختلف الجهود الحكومية في ادماج الإدارة الإلكترونية في هذا النوع من المرافق العامة وكذا النتائج المحققة على ارض الواقع مع تبيان أهم العوائق والمشاكل التي عارضت هذا النوع من التطور التكنولوجي.

1- تعريف دور البلديات حسب القانون الجزائري:

تعتبر الجماعات المحلية والبلديات خصوصا اللجنة الاولى والقاعدية لتمثيل الدولة لدى مواطنيها، ووسيلة الربط بين السلطة الحاكمة واهكومين بواسطة منتخبين من الشعب يمثلون الحكومة لدى المواطنين ويرفعون انشغالهم إلى أعلى المستويات اتبعا لهرم السلطة التابعة له، لذي ينتظر المواطنون من البلدية حل كل مشاكلهم وقضاء كل حاجاتهم الاجتماعية والإدارية وتحقيق التنمية دون النظر الى باقي الهيئات المشرفة والتي تتشارك معها المسؤولية"^{xii}

عرفت البلدية في قانون البلدية رقم 11-10، المؤرخ في 22 يناير 2011، على أنها: " الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وتحدث بموجب قانون، كما أنّها تمثل القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية.، تمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه"^{xiii}

2- الجهود الحكومية في ادماج الإدارة الإلكترونية في دور البلديات:

يعتبر قطاع الداخلية والجماعات المحلية بصفة عامة من بين أوّل القطاعات التي اهتمت الحكومة الجزائرية بعصرنته من خلال ادخال نظام الإدارة الإلكترونية في تسييره، وذلك لسببين رئيسيين يتمثل الأول منهم في أنّ هذا القطاع هو الأكثر احتكاكا بالمواطنين لدى لا بد له من أن يوفر خدمات ذات جودة عالية وفي أسرع وقت ممكن، أمّا السبب الثاني فيتمثل في ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي المعاصر واللاحق بركب الدول المتقدمة.

تتمثل أهم الجهود الحكومية الهادفة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في دور البلديات فيما يلي:

1-2 إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

تتمثل أوّل خطوة في عصرنة دور البلديات في الجزائر في انشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والذي دخل حيز الخدمة ابتداء من 15/02/2014 حيث أنّه يتكون من تجميع قاعدة معطيات 1541 بلدية على مستوى التراب الوطني التي تتضمن صورة رقمية لمعطيات محجوزة وصور ممسوحة ضوئيا من طرف بلديات مكان الميلاد للشهادات التي تتضمنها جميع سجلات الحالة المدنية للميلاد، حيث كانت العملية في البداية مقتصرة فقط على تسليم شهادات الميلاد إلى أن توسعت فيما بعد لتشمل عقود الزواج والوفات.^{xiv}

2-2 اطلاق بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر في صيغتهما البيومترية الإلكترونية:

تعتبر بطاقة التعريف الوطنية أهم وثيقة يمتلكها المواطن، حيث أصبحت هذه الأخيرة الإلكترونية إذ أنّها تحتوي على شريحتين تتضمن الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها وتكون مرئية أما الشريحة الثانية فتتضمن تطبيقا من أجل التحقق من صاحبها وتكون غير مرئية (خفية)، وتسلم هذه البطاقة مرفقة برمز سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحبها أو وليه الشرعي، ويستعمل من أجل الولوج إلى الخدمات الإلكترونية.^{xv}

كما تتضمن بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية رقم التعريف الوطني إلى جانب رقم البطاقة، و في هذا الإطار أطلقت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر من خلال وضع رقم وطني لكل جزائري وجزائرية يكون مطبوعا على بطاقة التعريف البيومترية يحمل كلّ الوثائق، والذي يختصر أرسيف كلّ مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية.^{xvi}

أما فيما يتعلق بجواز السفر البيومتري فهو عبارة عن وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، وتحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية للدولة الجزائرية، مثلما تنص عليه توصيات و معايير المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI) و تم إطلاق أول جواز سفر بيومتري بداية من 05 جانفي 2012 و هذا على مستوى 48 موقعا نموذجيا ليطم



تعميم العملية تدريجيا لتشمل كافة المقاطعات الإدارية، الدوائر، الممثلات الدبلوماسية و القنصليات ، ومع نهاية سنة 2015 تمّ التوقف عن التداول بجواز السفر الكلاسيكي العادي واستبدال بجواز السفر البيومتري الإلكتروني^{xvii}، وذلك بغية حماية المجتمعات من آفة الجريمة المنظمة وكذا ظاهرة الإرهاب، حيث تمنحه^{xviii}

2-3 رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية والبطاقة الرمادية الإلكترونية: عرّف المشرع الجزائري رخصة السياقة البيومترية بأنها: " ترخيص إداري يؤهل حائزه لقيادة مركبة ذات محرك في المسالك المفتوحة لحركة المرور، وتعد رخصة السياقة على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات التي يحتويها هذا الملف بشكل الكتروني، ويمكن القيام بتغيير الدعامة مع مراعات التطورات التكنولوجية"^{xix}

أشرف وزير الداخلية والجماعات اخلية بتاريخ 01 أبريل 2018 بإصدار أول رخصة سياقة بيومترية الكترونية وهذا في إطار تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة عالية وبلوغ مستوى جد متقدم من العصرية عن طريق اللجوء إلى آخر التقنيات والتكنولوجيات المتاحة.^{xx}

كما تمّت رقمنة وثائق البطاقة الرمادية عن طريق ملقم يحتوي على قواعد البيانات الخاصة بالبطاقة الرمادية، تتصل به حاسبات موجودة على مستوى كلّ الدوائر والدرك الوطني الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة.^{xxi} هذا بالإضافة إلى استحداث السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي يسمح للمواطنين بالحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم دون تحمل عناء التنقل إلى ولاية التسجيل الأصلية.^{xxii}

2-4 التسجيل الإلكتروني للحج:

تمّ إطلاق هذه الخدمة خلال سنتي 2016، 2017 حيث يقوم بموجها المواطن بالتسجيل في الموقع والحصول على حساب شخصي، ممّا يسمح له بملاّ استمارة الترشح للحج، وتتبع طلبه عبر الانترنت.

2-4 تنظيم عملية الانتخابات:

تمّ تطوير عملية الاتصالات ونقل المعلومات والإحصائيات أثناء الانتخابات، بين البلديات ومن الدوائر إلى الولايات، أين تُجمع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة، بما يؤدي إلى توفير الكثير من الجهد والوقت.^{xxiii}

2-5 خدمات الكترونية أخرى:

قامت الوزارة مؤخرا بتحديث الموقع لتمكينه من تقديم خدمات أكثر تطورا حيث تمّ إصدار نسخة جديدة لموقع الوزارة في 02 جوان 2016 والذي يوفر للمواطنين كلّ المعلومات الخاصة بمختلف الوثائق الممكن استخراجها والإجراءات المتبعة في ذلك، إضافة إلى توفير استمارات خاصة بذلك وتمكين المواطن من تحميلها لتسهيل عملية تكوين الملف الخاص بأي وثيقة، إضافة إلى إمكانية القيام بإجراءات الحصول على الخدمة عبر الانترنت كطلب الأشخاص حاملو جواز السفر البيومتري لبطاقة التعريف

الوطنية عبر البوابة المخصصة لذلك دون أي ملف إداري، مع إمكانية أخذ مواعيد لايداع ملف الطلب عبر الانترنت، وكذا متابعة طلب الوثائق البيومترية عبر الخط والاستعلام عن موعد صدورهما وإمكانية سحبها من البلدية.^{xxiv}

3- تقييم نجاح الخدمات الالكترونية من وجهة نظر المواطن لدار البلدية لعين تموشنت:

إن تقييم النجاح يرتبط بشكل أساسي بمدى تحقيق الأهداف وكمّ النتائج المحققة على أرض الواقع، فبالحديث عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها دور البلديات فيمكن تقييم النجاح بالارتكاز على عدّة معايير منها ما يتعلق بنوعية الخدمة الالكترونية كسهولة الوصول إلى الخدمة، سرعة الاستجابة عند الطلب، جودة الخدمة المقدمة، درجة رضا المواطن عن الخدمة، ومنها ما يتعلق بنوعية الخدمة الشخصية التي تعبر عن العلاقة بين الإداري مقدم الخدمة والمواطن طالب الخدمة كحسن الاستقبال والتوجيه، عدم استعمال المعرفة والتمييز بين الأشخاص.

من أجل تقييم الخدمات الالكترونية قمنا باختيار دار البلدية لولاية عين تموشنت كنموذج عن دور البلديات الجزائرية، وارتكزنا في ذلك على آراء المواطنين فيما يتعلق بنوعية الخدمات المذكورة سابقا، حيث وزعنا استبيان لعينة عشوائية تقدر ب 100 مواطن يتضمن شطرين يتعلق الأول منهم بالمعلومات الشخصية للمستجوبين المتمثلة في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، أما الشطر الثاني فيتضمن 13، تتعلق العشر أسئلة الأولى منهم بجودة الخدمة الالكترونية أما الثلاث أسئلة الأخيرة فتتعلق بجودة الخدمة الشخصية.

3-1 معالجة الاستبيان وتحليل النتائج:

3-1-1 قياس الصدق الداخلي وثبات الاستبيان:

سمح لنا دراسة الصدق الداخلي للاستبيانات الموزعة بالتأكد من أن فقرات الاستبيان قابلة أن تقيس ما وجدت لقياسه

كما هو موضح في الجدول الموالي:



الجدول رقم 01: الصدق الداخلي للاستبيان

القيمة الاحتمالية	الصدق الداخلي	أسئلة المحور
البعد الأول: جودة الخدمة الالكترونية		
0,001	,865**	تستعمل دار البلدية عدة طرق للتعريف بمنصتها عبر الانترنت
0,001	,836**	تجد سهولة في استعمال المنصة الالكترونية الخاصة بدار البلدية
0,001	,313**	سمح لك استعمال الادارة الالكترونية باختصار الوقت في تقديم الخدمة في دار البلدية
0,001	,519**	تواجهك مشكلة ضعف الانترنت عند ذهابك إلى دار البلدية لاستخراج الوثائق
0,001	,928**	تجد أنّ اجراءات استخراج بطاقة التعريف البيومترية أصبحت أسهل من السابق
0,001	,901**	تجد أنّ اجراءات استخراج جواز السفر البيومتري أصبحت أسهل من السابق
0,001	,908**	تجد أنّ اجراءات استخراج رخصة السياقة البيومترية أصبحت أسهل من السابق
0,001	,905**	أصبحت فترة استلام البطاقات البيومترية (بطاقة التعريف، جواز السفر ورخصة السياقة) قصيرة
0,001	,851**	تحس بالرضا عن الخدمات المقدمة لك في دار البلدية بعد استعمال الإدارة الالكترونية
البعد الثاني: جودة الخدمة الشخصية		
0,001	,725**	تتلقى النصح الدائم من طرف الموظفين في حالة كان لديك اشكال معين في الوثائق
0,001	,621**	هناك استجابة فورية لاستفسارات وشكاوى الزبائن مهما كانت درجة انشغال الموظفين
0,001	,815**	هناك تعامل مؤذب وجذاب من طرف موظفي دار البلدية للزبائن
0,001	,720**	مع استعمال الادارة الالكترونية اختلفت بوادر التعامل في دار البلدية بالمعرفة والتميز بين افراد الشعب

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج spss27

من الملاحظ من خلال الجدول السابق أنّ كلّ الفقرات دالة إحصائية، حيث أنّ قيمتها الإحصائية أقل من 0,01، وهو ما يؤكد وجود علاقة ارتباط قوية جدا بين فقرات المحور مع المحور نفسه.

أما فيما يتعلق بثبات الاستبيان، فلقد سمح لنا اختبار الثقة باستعمال مقياس ألفا كرومباخ من التأكد من مصداقية الاستبيان كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم 02: نتائج اختبار ألفا كرومباخ لمقياس ثبات الاستبانة

معامل ألفا كرومباخ	
0,925	الفقرات

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج spss27

يتضح من خلال الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0,6، وهذا ما يؤكد على أنه يوجد ثبات قوي جدا في مقياس الدراسة.

3-1-2 المعالجة الإحصائية للخصائص الشخصية:

تلخص خصائص أفراد العينة المتكونة من 100 مواطن في كل من السن والمستوى التعليمي كما هو موضح فيما يلي:
✓ متغير السن: كان الهدف من اختيارنا لهذا المتغير في الخصائص الشخصية للمستجوبين بهدف معرفة مدى استعمالهم لتقنيات الإدارة الالكترونية بحكم أن فئة الشباب تكون أكثر خبرة في مجال المعلوماتية والتقنيات التكنولوجية الحديثة وكيفية التعامل والعمل بها، حيث تحصلنا من خلال الإجابات على النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

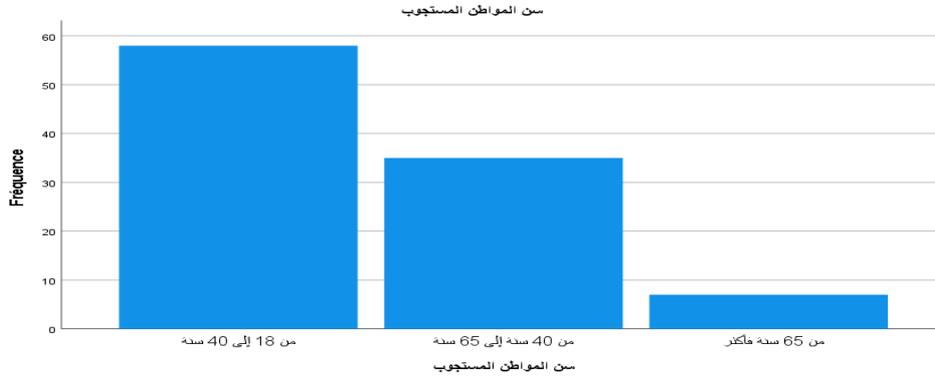
المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
السن	من 18 إلى أقل من 40 سنة	58	58 %
	من 40 سنة إلى أقل من 65 سنة	35	35 %
	من 65 سنة فأكثر	7	7 %
المجموع		100	100 %

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج SPSS 27

وتدعيما لنتائج الجدول سوف نستعرضه في شكل أعمدة تكرارية كما هو موضح فيما يلي:



الشكل رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج SPSS 27

من الملاحظ من خلال الجدول والتمثيل البياني أنّ أكبر نسبة من المستجوبين تتمثل في الفئة ذوي السن من 18 سنة إلى 40 سنة بنسبة 58% أي ما يفوق نصف المستجوبين، تليها الفئة العمرية ما بين 40 و 65 سنة بنسبة 35% لتكون نسبة المستجوبين الذين يبلغون من العمر أكثر من 65 سنة في المرتبة الأخيرة بنسبة 7%، وقد يُفسر ذلك بأنّ الفئة الأولى تعتبر من أكثر الفئات احتياجا لوثائق الحالة المدنية للدراسة والعمل والزواج....، كما أنّ ذلك يعطينا ثقة أكبر في نتائج التحليل نظرا لضمان قدرة المستجوبين على فهم الاستبيان وخاصة فيما يتعلق بمدى معرفتهم للإدارة الإلكترونية واستعمالها،

✓ متغير المستوى التعليمي: من المؤكد أنّ للمستوى التعليمي دور كبير في إرساء ثقافة المعلوماتية والتكنولوجيا الرقمية، فكلما كان المستوى العلمي مرتفعا كلما كان هناك معرفة جيدة بالتطورات التكنولوجية الحديثة وطرق مواكبتها وهو ما دفعنا لاختيار متغير المستوى التعليمي من بين أهم المعلومات الشخصية التي نحتاجها في بحثنا، حيث تحصلنا من خلال الإجابات على النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

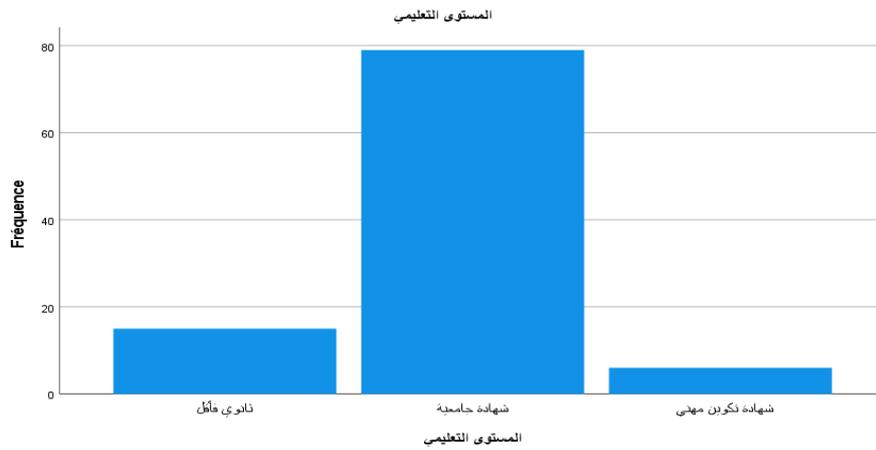
الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	15	15%
	شهادة جامعية (ليسانس، ماستر، ماجستير، دكتوراه)	79	79%
	شهادة تكوين مهني	06	06%
المجموع		100	100%

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج SPSS.27

وتدعيما لنتائج الجدول سوف نستعرضه في شكل أعمدة تكرارية كما هو موضح فيما يلي:

الشكل رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج SPSS.27

من الملاحظ من خلال الجدول والتمثيل البياني أن أكبر نسبة من المستجوبين لديهم شهادة جامعية حيث تمثل نسبتهم ما يعادل 79 % ، أما فئة المواطنين اللذين لديهم مستوى ثانوي فأقل فيمثلون نسبة 15% ، لتكون فئة الحاصلين على شهادة تكوين مهني في المرتبة الأخيرة بنسبة 6% فقط، وهذا ما يعطينا ثقة أكبر في نتائج التحليل نظرا لضمان قدرة المستجوبين على فهم الاستبيان والاجابة عليه بكل مصداقية ومعرفتهم الجيدة بالرقمنة والتطور في المعاملات الإلكترونية.

3-1-3 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يوضح الجدول الموالي المتوسط المرجح لإجابات المستجوبين على كل أسئلة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 06: المتوسط المرجح لإجابات العينة المدروسة.



البعد الأول: مستوى الخدمات الإلكترونية								العبارات
المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
متوسط	1,32	2,73	1	43	15	10	31	تستعمل دار البلدية عدة طرق للتعريف بمنصتها عبر الانترنت
			%1	%43	%15	%10	%31	
متوسط	1,35	2,75	4	39	21	4	33	تجد سهولة في استعمال المنصة الإلكترونية الخاصة بدار البلدية
			%4	%39	%21	%4	%33	
مرتفع	1,01	3,74	24	42	19	14	1	سمح لك استعمال الادارة الإلكترونية باختصار الوقت في تقديم الخدمة في دار البلدية.
			%24	%42	%19	%14	%1	
مرتفع	1,36	3,56	29	35	12	11	13	تواجهك مشكلة ضعف الانترنت عند توجهك لدار البلدية لاستخراج الوثائق
			%29	%35	%12	%11	%13	
متوسط	1,43	3,00	11	41	12	9	27	تجد أنّ إجراءات استخراج بطاقة التعريف البيومترية أصبحت أسهل من السابق.
			%11	%41	%12	%9	%27	
متوسط	1,44	2,88	11	36	12	12	29	تجد أنّ إجراءات استخراج جواز السفر البيومتري أصبحت أسهل من السابق
			%11	%36	%12	%12	%29	
متوسط	1,41	2,92	9	40	14	8	29	تجد أنّ إجراءات استخراج رخصة السياقة البيومترية أصبحت أسهل من السابق.
			%9	%40	%14	%8	%29	
متوسط	1,43	2,96	8	45	12	5	30	أصبحت فترة استلام بطاقة التعريف

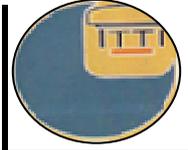
			8%	45%	12%	5%	30%	البيومترية أو جواز السفر البيومتري أو رخصة السياقة قصيرة
متوسط	1,46	2,68	9	34	7	16	34	تحس بالرضا عن الخدمات المقدمة لك في دار البلدية بعد استعمال الإدارة الالكترونية
			9%	34%	7%	16%	34%	
متوسط	1,06	3,02						جودة الخدمة الالكترونية.

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج SPSS 27

يتضح من خلال الجدول السابق أن الخدمة الالكترونية جاءت في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من طرف أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد 3,02 بانحراف معياري يقدر ب 1,06 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى وجود اتفاق مرتفع بين المواطنين المستجوبين على أنه هناك جودة في الخدمات الالكترونية

البعد الثاني: جودة الخدمة الشخصية								
			13	35	15	19	18	تتلقي النصح الدائم من طرف الموظفين في حالة كان لديك اشكال معين في الوثائق المطلوبة
متوسط	1,34	3,06	13%	35%	15%	19%	18%	
متوسط	1,33	3,10	18	26	18	24	14	هناك استجابة فورية لاستفسارات وشكاوى الزبائن مهما كانت درجة انشغال الموظفين
			18%	26%	18%	24%	14%	
ضعيف	1,41	2,38	8	22	11	18	41	هناك تعامل مؤذب وجذاب من طرف موظفي دار البلدية للزبائن
			8%	22%	11%	18%	41%	
متوسط	1,44	3,03	13	40	10	11	26	مع استعمال الادارة الالكترونية اختفت بوادر التعامل في دار البلدية بالمعرفة والتمييز بين افراد الشعب
			13%	40%	10%	11%	26%	
متوسط	1	2,89						جودة الخدمة الشخصية.

المقدمة من طرف دار البلدية مقارنة بجودة الخدمات الشخصية وطرق التعامل بين الموظفين والمواطنين.



أما فيما يتعلق بالتحليل الوصفي لفقرات الدراسة، ففيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية نلاحظ أنّ كل الإجابات على الأسئلة كانت ذات اجماع من متوسط إلى مرتفع، حيث أنّه هناك اتفاق قوي بين أفراد العينة على أنّ استعمال الإدارة الإلكترونية في دار البلدية سمح بشكل معتبر باختصار الوقت في تقديم الخدمة، وهو ما يعتبر نتيجة إيجابية لاستعمال الإدارة الإلكترونية، إلا أنّه في نفس الوقت هناك اتفاق قوي بين هؤلاء المواطنين بأنّه ما زال مشكل ضعف الانترنت قائما في هذا النوع من الإدارات مما يعيق من نوعية الخدمة المقدمة ويعتبر من بين أهم سلبيات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

بالنسبة لباقي فقرات البعد الأول المتعلق بالخدمة الإلكترونية فنلاحظ وجود اجماع متوسط في إجابات أفراد العينة المستجوبة على أنّ إجراءات طلب كل من بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، جواز السفر البيومتري و رخصة السياقة البيومترية أصبحت أكثر سهولة من السابق ويمكن تعليل ذلك بسهولة وصول المواطن إلى مكونات الملف والاستثمارات الواجب ملؤها مباشرة من الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، إضافة إلى إجراء امكانية الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بدون ملف بالنسبة للأشخاص الذين يملكون جواز سفر بيومتري.

إضافة إلى ما سبق هناك اتفاق متوسط بين أفراد العينة بأنّه أصبح وقت استلام الوثائق السابق ذكرها أصبح قصيرا مقارنة بالسابق وهو ما يرفع من جودة استعمال الإدارة الإلكترونية في دار البلدية، كما أنّ هناك اتفاق متوسط بين أفراد العينة ولكن أقل أهمية من الإجابات السابقة الذكر عن سعي دار البلدية بالتعريف بمنصتها الإلكترونية عبر الانترنت، وكذا سهولة الولوج إليها واستعمالها من طرف المواطنين وهو ما قد يفسر بوضوح سبب عدم تحقيق نتائج عالية الجودة من استعمال الإدارة الإلكترونية من طرف دار البلدية محل الدراسة، فمازالت هذه الأخيرة تعاني من الضغط من طرف المواطنين وكثرة الطلبات في حين أنّ هناك العديد من الوثائق التي أصبح من الممكن استخراجها بصورة شخصية من الموقع دون اللجوء إلى دار البلدية مثلما هو الحال بالنسبة لشهادة الميلاد وكذا الاستثمارات المتعلقة بكل الوثائق الإدارية.

رغم أنّ الإجابة عن السؤال الخاص برضا المواطنين على الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف دار البلدية كان متوسطا إلا أنّه احتمال المرتبة الأخيرة من حيث أهميته النسبية مقارنة بالإجابات عن الأسئلة الأخرى بمتوسط حسابي يقدر ب 2,68 أي أنّه قريب من الضعيف، وهو ما يؤكد لنا أنّه ما زال هناك ضعف في استخدام الإدارة الإلكترونية في هذا النوع من المرافق العامة بمستوى يضمن تحقيق رضا المواطن وهو ما يعود أساسا إلى نقائص في البنية التحتية وقوة الانترنت، ونقائص ملحوظة في استعمال الإدارة الإلكترونية من طرف الموظفين، إضافة إلى نقائص في ثقافة المواطن الجزائري في استعمال المنصات الإلكترونية لخدمة نفسه بنفسه.

توضح لنا من خلال تحليل اجابات البعد الثاني المتعلق بجودة الخدمة الشخصية أنّه كان هناك اتفاق من ضعيف إلى متوسط على الإجابات الخاصة بالاسئلة المطروحة في هذا الشأن، حيث احتلت الإجابة عن السؤال الثاني المتعلق بالاستجابة الفورية لاستفسارات وشكاوى الزبائن من طرف الموظفين المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب 3,10، تليها الإجابة عن السؤال المتعلق بتلقى النصح الدائم من طرف الموظفين في حالة وجود اشكال معين في الوثائق المطلوبة من طرف

المواطنين بمتوسط حسابي يقدر ب 3,06، ثم تأتي بعدها الإجابة الخاصة باختفاء بوابر التعامل بالمعرفة والتمييز بين افراد الشعب في دار البلدية نتيجة استعمالها للإدارة الالكترونية بمتوسط حسابي يعادل 3,03، لتحتل الإجابة عن السؤال الأخير الخاص بوجود تعامل مؤذب وجذاب من طرف موظفي دار البلدية اتجاه الزبائن المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية حيث أنه كان هناك اتفاق ضعيف بين أفراد العينة على ذلك.

إنّ النتائج السابقة الذكر يمكنها أن تشرح لنا جلها سبب حصول المتغير الخاص بجودة الخدمة الشخصية على درجة اتفاق متوسطة بمتوسط حسابي يقدر ب 2,89، حيث أنه ورغم تطور الوسائل التكنولوجية المستعملة في دار البلدية والتي من شأنها أن تحسن من نوعية وجودة الخدمة إلا أنّ هناك احتياج من طرف المواطنين عن عدم رضاهم الكامل عن نوعية الخدمات المقدمة إذ أنّ ذلك يحتاج إلى التحسين في نوعية التعامل مع الزبائن والقدرة على تقديم النصح وحل المشاكل بطرق دبلوماسية.

الخاتمة:

قامت الجزائر خلال السنوات الأخيرة بمجهودات جبارة ومعتبرة فيما يتعلق بادراج الإدارة الالكترونية في عمل المرافق العامة حيث سخرت لذلك العديد من التجهيزات والمعدات والبرمجيات وهو ما كلفها انفاق المليارات من الأموال، وكنتيجة لذلك شهدت هذه المرافق تطورا ملحوظا في عملها وتحسن جيد في نوعية الخدمات التي تقدمها، إلا أنّ رغم هذه القفزة النوعية في عملها إلا أنّها مازال استعمال الإدارة الالكترونية في الجزائر في المرافق العامة عموما وفي دور البلديات خصوصا يشهد نوع من الضعف والتباطؤ في تحقيق الأهداف المرجوة من استعمال التقنيات التكنولوجية الحديثة ولعل أفضل تبرير لذلك هو ما أسفرت عنه دراستنا الحالية من نتائج تمثلت فيما يلي:

- هناك اتفاق متوسط بين أفراد العينة المدروسة على أنّ هناك جودة في الخدمة الالكترونية المقدمة من طرف دار البلدية لولاية عين تموشنت؛
- هناك اتفاق متوسط بين أفراد العينة المدروسة بأنّ الإجراءات الخاصة بطلب كلّ من بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، جواز السفر البيومتري ورخصة السياقة البيومترية أصبح أسهل من ذي قبل وذلك راجع إلى إمكانية وصول المواطن إلى العديد من المعلومات والتسهيلات من خلال ولوجه واستعماله للمنصة الالكترونية الخاصة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية؛
- هناك اتفاق متوسط بين أفراد العينة بأنّه أصبح وقت استلام العديد من الوثائق أصبح قصيرا مقارنة بالسابق وهو ما يرفع من جودة استعمال الإدارة الالكترونية في دار البلدية؛
- هناك رضا متوسط للمواطنين على الخدمات المقدمة لهم في دار البلدية في حين أنّ الإجراءات المتخذة في سبيل عصرنه هذه الإدارة من شأنها أن تحقق رضا عالي عن للمواطنين؛
- هناك عدة نقائص تحول دون تحقيق النتائج المرجوة من استعمال الإدارة الالكترونية في دار البلدية محل الدراسة تتمثل في :



- عدم سعي دار البلدية بالتعريف بمنصتها الالكترونية عبر الانترنت من خلال الملصقات والاعلانات لتشجيع المواطن من خدمة نفسه بنفسه دون تحميله عبء التنقل إليها؛
- نقص ثقافة المواطن بطرق استعمال المنصات الالكترونية الخاصة بدار البلدية واستغلالها لخدمة نفسه بالرغم من أن العينة المدروسة كان أغلبهم من الشباب حاملي الشهادات الجامعية والذين يعتبرون الفئة الأكثر استعمالا للتكنولوجيات الحديثة؛
- وجود ضعف في شبكة الانترنت ومعدات المواطن من الانقطاع المستمر للشبكة مما يرفع من طول طوابير الانتظار ويزيد من الضغط على موظفي البلدية؛
- ضعف نوعية التعامل في دار البلدية بين الموظفين والمواطنين من خلال عدم الاستجابة الفورية لاستفسارات وشكاوى الزبائن، عدم تلقي النصح الدائم في حالة وجود اشكال معين في الوثائق، استمرار التعامل بالمعرفة والتمييز بين افراد الشعب رغم أنه من بين أهم أهداف الإدارة الالكترونية هو تحقيق مبدأ المساوات بين المواطنين، وجود تعامل غير مؤذب وغير جذاب من طرف موظفي دار البلدية اتجاه الزبائن.
- وكتيجة لما سبق يمكننا تقديم التوصيات التالية والتي يمكنها أن تساعد في الرفع من جودة الخدمة المقدمة من طرف دار البلدية على وجه الخصوص والمرافق العامة بشكل عام من خلال استعمالها للإدارة الالكترونية:
- العمل على نشر ثقافة الإدارة الالكترونية في الأوساط الشعبية قبل بداية استعمالها؛
- العمل على تكوين العمال في المرافق العامة حول استعمال التكنولوجيات الحديثة من جهة وحول مبادئ العلاقة مواطن -إداري من جهة أخرى؛
- تطبيق إجراءات حازمة فيما يتعلق بالتمييز بين الافراد واستعمال المعرفة والحسوية في دور البلديات.

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

- القانون رقم 17-05 المؤرخ في 16 فيفري 2017 يعدل ويتم القانون رقم 01-14 المؤرخ في 19 أوت 2001 والمتعلق بتنظيم حركة املرور عرب الطرق وسلامتها وأمنها ، الجريدة الرسمية العدد 12 الصادرة في 22 فيفري 2017
- المادة 1، 2، 3 من القانون رقم 11-10 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق ل 22 يونيو سنة 2011 والمتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية العدد 37 الصادرة في 3 يوليو 2011، الجزائر،
- المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق ل 18 أبريل سنة 2017 احدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، من الجريدة الرسمية العدد 25 الصادرة في 19 أبريل 2017.
- توفيق رفاع، فائزة عدمان: " الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية " المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، العدد الثالث، 2019.
- حماد مختار: " تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2007

- خرشي الهام: " الإدارة الإلكترونية في الجزائر " محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس شعبة العلوم القانونية والإدارية، تخصص إدارة
الالكترونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد أمين دباغين، سطيف، 2021/2020.
- خوخاوي عائشة: " الادارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الجماعات المحلية –دراسة حول الخدمات العمومية الإلكترونية في
البلديات « مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، المجلد 11، العدد 01
- دباش محمد، ضويفي حمزة: " دور الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص في نجاعة تسيير المرافق العامة –دراسة ميدانية من وجهة نظر
الهيئات المتعاقدة بولاية تقرت، الجزائر" مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 05، العدد 02، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، أكتوبر 2022.
- عبد الرحمان فطناسي: " تقدير نظام الإدارة الإلكترونية في مجال تسيير المرافق العامة وبيان طبيعة آثاره على المبادئ التي تحكمها" مجلة
الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي بريكة.
- علي عباة، عبد القادر شويفرات: " فعالية الجباية المحلية في تمويل التنمية في قطاع البلديات – عرض حالة بلدية النخلة- " مجلة العلوم
الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 01، جامعة الوادي، 2020
- محمد الصغير بعلي: " القانون الإداري –التنظيم الإداري- " دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2013.
- محمد نصر القطري: " التحقيق الإداري والجناحي الإلكتروني وآثاره على انتظام سير المرافق العامة" جامعة المسيلة، 2019.
- يتوجي سامية: "أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مجلة معارف، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 9، العدد
18، 2015.
- يجاوي سمية: " عصرنة المرفق العام في الجزائر –رقمنة البلدية نموذجاً- " مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون،
تيارت، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2020.

باللغة الفرنسية:

- BARÇA & LOUNISSA : “ THE ROLE OF ELECTRONIC MANAGEMENT IN IMPROVING
PUBLIC SERVICE (A DESCRIPTIVE FIELD STUDY IN THE CITY HALL OF TIPAZA” , Business
Sciences Review Special Issue: June 2021.
- Isabel Arias, A. Gastau Maçada : «Digital Government for E-Government Service Quality: a
Literature Review”, ICEGOV’18, Galway, Ireland, April 2018.
- ULRICA LÖFSTEDT : « E-GOVERNMENT – ASSESSMENT OF CURRENT RESEARCH AND
SOME PROPOSALS FOR FUTURE DIRECTIONS” International Journal of Public Information Systems,
vol 1 Dept. of Information Technology and Media Mid Sweden University, 2005.

الموامش:

- ⁱ خرشي الهام: " الإدارة الإلكترونية في الجزائر " محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس شعبة العلوم القانونية والإدارية، تخصص إدارة الالكترونية،
كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد أمين دباغين، سطيف، 2021/2020، ص 8.
- ⁱⁱ نفس المرجع، ص 7.
- ⁱⁱⁱ حماد مختار: " تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية
والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2007، ص 7.
- ^{iv} BARÇA & LOUNISSA : “ THE ROLE OF ELECTRONIC MANAGEMENT IN IMPROVING PUBLIC SERVICE
(A DESCRIPTIVE FIELD STUDY IN THE CITY HALL OF TIPAZA” , Business Sciences Review Special Issue:
June 2021, P 113.
- ^v دباش محمد، ضويفي حمزة: " دور الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص في نجاعة تسيير المرافق العامة –دراسة ميدانية من وجهة نظر الهيئات
المتعاقدة بولاية تقرت، الجزائر" مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 05، العدد 02، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، أكتوبر 2022، ص 391.
- ^{vi} محمد الصغير بعلي: " القانون الإداري –التنظيم الإداري- " دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2013، ص 21.



vii عبد الرحمان فطناسي: " تقدير نظام الإدارة الإلكترونية في مجال تسيير المرافق العامة وبيان طبيعة آثاره على المبادئ التي تحكمها" مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي بريك، ص 633.

viii محمد نصر القطري: " التحقيق الإداري والجنائي الإلكتروني وآثاره على انتظام سير المرافق العامة" جامعة المسيلة، 2019، بدون صفحة.

ix ULRICA LÖFSTEDT : « E-GOVERNMENT – ASSESSMENT OF CURRENT RESEARCH AND SOME PROPOSALS FOR FUTURE DIRECTIONS” International Journal of Public Information Systems, vol 1 Dept. of Information Technology and Media Mid Sweden University, 2005, p 40.

x Isabel Arias, A. Gastau Maçada : «Digital Government for E-Government Service Quality: a Literature Review”, ICEGOV’18, Galway, Ireland, April 2018, p 8.

xi خوخاوي عائشة: " الادارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الجماعات المحلية -دراسة حول الخدمات العمومية الإلكترونية في البلديات « مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، المجلد 11، العدد 01، ص 578.

xii علي عباية، عبد القادر شويرفات: " فعالية الجباية المحلية في تمويل التنمية في قطاع البلديات – عرض حالة بلدية النخلة-” مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 01، جامعة الوادي، 2020 ص 114.

xiii المادة 1، 2، 3 من القانون رقم 11 10- المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق ل 22 يونيو سنة 2011 والمتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية العدد 37 الصادرة في 3 يوليو 2011، الجزائر، ص 7.

xiv توفيق رفاع، فائزة عدنان: " الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية " المجلة الدولية للإدارة الاقتصادية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، العدد الثالث، 2019، ص 151.

xv المرسوم الرئاسي رقم 17- 143 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق ل 18 أبريل سنة 2017 المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، من الجريدة الرسمية العدد 25 الصادرة في 19 أبريل 2017، ص 9.

xvi خوخاوي عائشة، مرجع سبق ذكره، ص 580-581.

xvii خوخاوي عائشة، مرجع سبق ذكره، ص 580.

xviii توفيق رفاع، فائزة عدنان، مرجع سبق ذكره، ص 152.

xix القانون رقم 17-05 المؤرخ في 16 فيفري 2017 يعدل ويتم القانون رقم 01-14 المؤرخ في 19 أوت 2001 والمتعلق بتنظيم حركة املرور عرب الطرق وسلامتها وأمنها، الجريدة الرسمية العدد 12 الصادرة في 22 فيفري 2017.

xx يحيياوي سمية: "عصرنة المرفق العام في الجزائر -رقمنة البلدية نموذجاً-” مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2020، ص 47.

xxi يتوجي سامية: "أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مجلة معارف، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 9، العدد 18، 2015، ص 226.

xxii خوخاوي عائشة، مرجع سبق ذكره، ص 581.

xxiii يتوجي سامية، مرجع سبق ذكره، ص 226.

xxiv توفيق رفاع، فائزة عدنان، مرجع سبق ذكره، ص 155.