

واقع الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر  
دراسة تحليلية لآراء عينة من الخبراء والمختصين حول قطاع الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر

Public electronic services in Algeria  
Analytical study of the views of a sample of experts and specialists on the interior sector and local communities in Algeria

عبد الجليل طواهر<sup>1</sup>، إبراهيم بختي<sup>2</sup>

<sup>1</sup>المركز الجامعي ايليزي -الجزائر

<sup>2</sup>مخبر دور الجامعة والمؤسسة الاقتصادية في التنمية المحلية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ورقلة-الجزائر-

تاريخ الاستلام: 30 / 05 / 2018؛ تاريخ القبول: 30 / 01 / 2019

**ملخص:** يهدف المقال إلى إبراز وجهة نظر الخبراء والمختصين حول الخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة للمواطنين عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية باعتبارها الوزارة السبّاقة في تقديم هذا النوع من الخدمات، وكذا معرفة وجهة نظر عينة الدراسة حول الأبعاد المؤثرة في الخدمات العمومية الإلكترونية والمتمثلة في الأبعاد الإدارية، التقنية، المتعلقة بالموارد البشرية والمالية، معتمدين على المنهج الوصفي وباستعمال استبيان إلكتروني، وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج منها:  
- أن درجة أهمية الأبعاد المحددة في الدراسة حسب الباحثين هي الأبعاد الإدارية، الأبعاد المتعلقة بالموارد البشرية ثم التقنية وفي الأخير المالية.  
- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعود لتغير التخصص.  
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعود لتغير الخبرة ولصالح الفئة الذين تتراوح خبرتهم بين 5 و10 سنوات بالنسبة للأبعاد التقنية  
**الكلمات المفتاح:** خدمة عمومية، خدمة إلكترونية، جودة خدمة، الداخلية والجماعات المحلية.

**Abstract:** The aim of the article is to know the opinions of experts and specialists on the public electronic services provided to citizens through the Ministry of Interior and local communities as the first ministry to provide this type of services, as well as to know the direction of the opinion of the sample of the study on the dimensions affecting these services; Based on an electronic questionnaire. The study concluded with a number of results, including: - The degree of importance of the dimensions specified in the study according to the respondents are the administrative dimensions, dimensions related to human resources and then technical and financial. - There were no statistically significant differences between the average responses of the study sample members based on the specialization variable. - There are differences of statistical significance because of the variable of experience and for the benefit of the category, whose experience ranges between 5 and 10 years for the technical dimensions.

**Keywords:** public service, electronic service, quality of service, internal and local communities

**Jel Classification Codes** JEL: L97, L15

**1- تمهيد :**

تشكل الخدمة العمومية المقدمة في أي بلد من البلدان لبنة أساسية في علاقة المواطن بالمؤسسة العمومية وترصد لها الحكومات غلafa ماليا معتبرا في ميزانيات تسييرها، و لطريقة تقدم هذه الخدمة اثر على رضا المواطنين، لاسيما على المجال الاقتصادي حيث عملت الحكومات<sup>1</sup> على تطوير أساليب الإدارة لترقى بجودة الخدمة العمومية المقدمة، وتحقق ثنائية خدمة جيدة بأقل تكلفة. كما تمثل الخدمة العمومية عصبها حيويًا موجهة للمواطنين دون تمييز أو استثناء و التي تتكفل مؤسسات الدولة بضمائها و تليتها كخدمة الصحة، التعليم، الأمن، الحالة المدنية، الحماية الاجتماعية، و هذا من أجل تيسير و تحسين الحياة اليومية للمواطن، كما أن تقدم الخدمات العمومية من خلال وسائل جديدة للاتصال يشكل محورًا رئيسًا لعصرنة الإدارة العمومية و التحوّل إلى التقدم الإلكتروني للخدمات، الذي هو استراتيجية إدارية لعصر المعلومات و المعرفة، من أجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقًا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة، الأمر الذي أدى إلى تطوير تطبيقات تكنولوجيا جديدة واعتمادها و تقديم خدمات إلكترونية متطورة، أبرزها الخدمات المقدمة عبر المواقع الحكومية، وعلى غرار باقي الدول توجهت الجزائر لمواكبة التطورات الحاصلة قصد ترقية وظائف المؤسسات الحكومية حيث تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التحسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومن ثم الخدمات العمومية الإلكترونية، حيث عرفت العديد من القطاعات العمومية جملة من التطبيقات، تترجم وجود مبادرات وبرامج تحول الكترونية، ومن هذه القطاعات قطاع الداخلية والجماعات المحلية حيث يعتبر هذا القطاع رائدًا في المجال، منذ تبني الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2013، فمن خلال هذه الورقة البحثية نحاول الإجابة على الإشكالية التالية:

ما واقع الخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة من طرف قطاع الداخلية والجماعات المحلية من وجهة نظر الخبراء والمختصين؟  
وللقيام بدراسة وتحليل الإشكالية سعينا للإجابة على الأسئلة الآتية:

- ✓ ما هي وجهة نظر المختصين نحو الخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة من قبل قطاع الداخلية والجماعات المحلية؟.
  - ✓ هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأبعاد المؤثرة في الخدمات العمومية الإلكترونية تعزى لمتغيري سنوات الخبرة والتخصص؟
- و للإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة جملة من الفرضيات كأساس ينطلق منه لمناقشة موضوع الدراسة:

1. الفرضية الرئيسة الأولى H1: تنظر عينة الدراسة للأبعاد المؤثرة في تقديم الخدمات العمومية الإلكترونية في القطاعات المعنية بالدراسة في الدول الثلاث بإيجابية.
  2. الفرضية الرئيسة الثانية H2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأبعاد المؤثرة في الخدمات العمومية الإلكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية (سنوات الخبرة، التخصص).
  1. الفرضية الفرعية الأولى H2.1: هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأبعاد المؤثرة في الخدمات العمومية الإلكترونية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
  2. الفرضية الفرعية الثانية H2.2: هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأبعاد المؤثرة في الخدمات العمومية الإلكترونية تعزى لمتغير التخصص.
- وقبل ذلك نستعرض بعض الدراسات التي مست متغيرات الموضوع في حدود علم الباحث حيث قلت الدراسات السابقة خاصة ما تعلق منه بالجانب الميداني كون موضوع الخدمات الإلكترونية من المواضيع الحديثة على المستوى العالمي والإقليمي إلا أننا نحاول سرد البعض منها :

**دراسة (حمادي مختار 2007):**

الدراسة بعنوان "تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام وتطبيقها في الدول العربية" الدراسة عبارة عن مذكرة ماجستير تخصص تنظيم سياسي وإداري جامعة الجزائر، تطرقت الدراسة لمدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على زيادة فاعلية إدارة المرفق العام منطلقًا من فرضية أن للإدارة الإلكترونية تأثيرًا كبيرًا على سير المرفق العام، وكانت الدراسة نظرية متبعة المنهج الوصفي حيث ركزت على دراسة

تجربة دبي بين عامي 2001 و 2007 موضحة نتائج تأثير الإدارة الإلكترونية على دوام السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء موظفيه، حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التحديات ومواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التنظيمية، وإعادة صياغتها والاعتماد على البحوث والدراسات وخبراء استخدام الإدارة الإلكترونية لوضع الخطط ومتابعة تنفيذها، هذا وقد أغفلت الدراسة بعض الجوانب الاقتصادية المؤثرة في زيادة فاعلية المرفق كالجداول الاقتصادية من المشاريع الحكومية وكيف يمكن للواقع الجزائري الاستفادة من التجربة الإماراتية.

### دراسة (عشور عبد الك ريم 2010):

الدراسة بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" وهي عبارة عن مذكرة ماجستير تخصص علوم السياسية من جامعة الجزائر، تطرقت الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية، بدراسة التجربة الأمريكية ومقارنتها بنظيرتها الجزائرية وما ميز النموذج الأمريكي للإدارة الإلكترونية توفر الدعم الكلي من القيادة السياسية، والوعي الجماهيري، له من الفرص أن يحقق الأفضل ويحسن من هذا النموذج باستمرار عكس التجربة الجزائرية التي شهدت مجموعة من العراقيل بسبب ضعف الجاهزية الإلكترونية للجزائر ونقص الوعي الإلكتروني بالتالي فقد خلصت الدراسة إلى أنه رغم ان التجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الإلكترونية قد مثلت إرهابات أولية تعبر عن وجود رغبة في التحول للخدمات العامة الإلكترونية، وهي بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكثر في مؤسسات الخدمة العمومية احوال لا أنه ما أغفلت عنه الدراسة أن المقارنة بين النموذجين هو نوع بعيد، وقد تختلف عملية اسقاط التجربة سواء من حيث الإرادة السياسية أو الوعي الجماهيري

### دراسة أحمد بن عيشاوي، (2013):

الدراسة بعنوان "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال" وهي عبارة عن مقال منشور بمجلة الباحث لجامعة ورقلة العدد 2009/7 تطرقت الدراسة إلى أهمية الاستثمار في بناء الحكومة الإلكترونية من خلال ربط المواطنين والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع وغيره بنمط إلكتروني موحد يوفر مختلف التعاملات ببسر و باقتصاد كبير في الجهد والمال والوقت، حيث يكون التركيز حول هذه العوائد أكثر على مجال الأعمال ضمن استخدامات الاقتصاد الرقمي، مع التعرض لتشخيص حالة الجزائر، فيما يتعلق بتطبيق هذا المشروع وإبراز أهم المعوقات التي تحول دون إنجاحه وتحقيقه الا أن الدراسة كانت نظرية بحتة وكون مشروع الحكومة الإلكترونية كان قي بدايته الأولى فالحكم على المعوقات التي تحول دون تطوره كان صعب آنذاك.

### 1-التأصيل النظري للخدمات العمومية الإلكترونية:

الخدمات العمومية هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق بشكل كامل إلا بفضل تدخل الحاكمين، وتنتمى الخدمة العمومية بمعياري ثنائي فهي من جهة اقتصادية (صناعية أو تجارية أو إدارية)، ومن جهة أخرى مراقبة من الدولة.2 وما هو أساسي في المصلحة العمومية هو مفهوم الهدف، فأى نشاط لا يهدف إلى الفائدة العمومية والمصلحة العامة هو بالضرورة غير صادر من مصلحة عمومية. أما الخدمات العمومية الإلكترونية فهي تلك الخدمات التي تقدم من خلال الشبكات الإلكترونية،

تنوع الخدمات الإلكترونية، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل خدمات الضرائب والتوثيق واستخدام التراخيص والمستندات، والبعض الآخر يمثل البنية الأساسية الاجتماعية، وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لإشباع حاجاتهم الأساسية مثل خدمات التعليم والصحة، والبعض الآخر يقدم لرجال الأعمال والمستثمرين.

### 2-الأبعاد المؤثرة في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية:

1. الأبعاد الإدارية: أي الأبعاد المتعلقة بالجوانب الإدارية من حيث الوظائف والسياسات والمبادئ ورسم الخطط وتحديد الأهداف وتنفيذها والهياكل التنظيمية وأساليب العمل بها، من تخطيط عملية التحول نحو الخدمات الإلكترونية ووجود رؤية واضحة لتطبيق الخدمات الإلكترونية وتوفير الوعي بأهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي.

2. الأبعاد التقنية: أي العوامل التي تتعلق بالأجهزة والأدوات التقنية اللازمة لتقديم الخدمة الإلكترونية عبر الشبكة سواء بنية تحتية أو تأمين جيد لنظام المعلومات أو مؤهلين مختصين في الميدان.
3. الأبعاد المتعلقة بالموارد البشرية: أي العوامل المتعلقة بالعاملين في الوحدات الإدارية أثناء تطوير الخدمة أو استخدامها سواء مقاومتهم للتغيير التكنولوجي أو قلة ثقتهم باستخدام نظم المعلومات الجديدة أو ضعف استخدامهم للبرامج والتطبيقات الخدمية.
4. الأبعاد المالية: تلك العوامل التي تمس الجانب المالي من تقديم الخدمة خاصة من التكلفة كأسعار أجهزة الكمبيوتر، أسعار الاشتراكات في الشبكة.

### 3 الخدمات الإلكترونية في الجزائر:

في إطار رقمنة الخدمات العمومية في الجزائر، قامت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بعملية رقمنة شاملة لكافة خدمات الحكومة والهيئات (3) الوزارية نهاية سنة 2017، حيث بلغ عدد الخدمات المقدمة عبر شبكة الأنترنت في الجزائر في مختلف المجالات اليوم 1182 خدمة، كما أن هذه الأخيرة يتم تطويرها كل واحدة على حدة، وهي خدمات حكومية تستجيب لاحتياجات المواطنين، المقاولين والجمهور العريض. وفي الوقت الذي تقوم فيه منظمة الأمم المتحدة، كل سنتين، بترتيب 193 دولة حسب مؤشر مركب يسمى بمؤشر "منظمة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية"، وهو معدل للمؤشرات الثلاث المتمثلة في البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات، رأس المال البشري والخدمات عبر الخط (الشكل 1) سجلت الجزائر تأخرا في هذا المؤشر ولجموعة من السنوات مقارنة بالجزارتين المغرب وتونس (الشكل 2) و(الشكل 3)، كما سجلت الجزائر تأخرا في عدد مستعملي شبكة الأنترنت مقارنة بعدد السكان البلد حيث أظهر موقع [internetworldstat.com](http://internetworldstat.com) ترتيب ثالث للجزائر بعد كل من المغرب وتونس بنسبة 37.30% في حين سجلت كل من المغرب وتونس على التوالي نسبة 60.00% و 52.10% وهو ما يظهره (الشكل 4)

### 4 الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية الجزائر:

#### أولا الاستراتيجية القطاعية لتطوير الخدمات الإلكترونية:

لقد أدرك القائمون على برامج الحكومة أهمية التغييرات المستمرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال و في مفهوم الحكومة أيضا، و لم يعد لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية خيار آخر إلا التفكير جديا في تطبيق الحكومة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع<sup>4</sup> في أي وقت و في أي مكان، وهو ما سيوفر عليها الكثير من الوقت والجهد والمال، و متاعب انتقال المواطنين إلى المكاتب الحكومية و الانتظار في طوابير طويلة لإتمام إجراء روتيني لمعاملة ما. و في هذا الإطار، تمت مباشرة تجسيد عمليتين رئيسيتين متلازمتين تتمثلان فيما يلي:

- اتخاذ جملة من التدابير الإدارية والقانونية ترمي إلى تخفيف وتوحيد الإجراءات الإدارية. لاسيما فيما يخص تكوين ملفات جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف الوطنية، رخصة السياقة وبطاقة ترقيم المركبات.
- عصرنة خدمات المرافق العمومية الإدارية بخصوص تخفيف الإجراءات الإدارية تم اتخاذ العديد من التدابير لتحسين كافة الخدمات الإدارية.

تندرج هذه العملية في إطار مخطط العمل السنوي المتعدد القطاعات الذي قررت الحكومة تجسيده، وذلك بتنصيب لجنة الإشراف الوطنية واللجان القطاعية لتبسيط وتحسين الإجراءات الإدارية.

ثانيا إ جراءات تقديم الخدمات الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية:

يعمل قطاع الداخلية والجماعات المحلية على أصعدة مختلفة وهي:

**الاستغلال الأمثل للآليات المعتمدة:** فقد عمل القطاع على التحسين التدريجي في تطوير الخدمات الإلكترونية خاصة بالنسبة لجواز السفر البيومتري من خلال إدخال تحسينات هامة، مثل حجز البيانات الحرفية والرقمية عبر شبكة الأنترنت دون الحاجة إلى تنقل المواطن، التسيير الذكي وعن بعد المواعيد التسجيل البيومتري، تحميل الصورة الرقمية إذا كانت الصورة الرقمية الأولى غير مطابقة للمواصفات بالإضافة

إعلام المواطن أنيا بوضعية تقدم معالجة ملفه عبر موقع الانترنت وكذا من خلال رسائل نصية تصل المواطن تعلمه بإنهاء عملية إنجاز جواز البيومتري،

**لامركزية مجمل الخدمات الإدارية:** إن الخدمات التي كانت في البداية تقدمها الدائرة، صارت تقدم على مستوى البلدية (بطاقة التعريف الوطنية، بطاقة ترقيم المركبات، رخصة السياقة) هذا الإجراء الذي شرع في تجسيده تدريجيا يهدف إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن بصفة ملموسة، كما شملت هذه العملية جواز السفر البيومتري، حيث تم تنصيب تجهيزات بيومترية على مستوى البلديات وتنظيم دورات تكوينية للموظفين من أجل السهر على النجاح عملية اللامركزية.

**التوصيل المركزي بالسجل الوطني الآلي:** حيث تم ربط مختلف القطاعات بالسجل الوطني للحالة المدنية ما سيمكن من إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية عند تكوين الملفات أو في إطار إجراءات الإدارية، الأمر الذي يمثل تبسيطا ملموسا للإجراءات، سيعزز التعاون الإداري بين القطاعات ويضع الأسس الأولى للإدارة الإلكترونية الأمر الذي يسمح بتعزيز هذه الروابط البينية بين القطاعات من أجل تمكين المواطن من الاستفادة من تسهيلات أخرى متعلقة بتكوين الملفات، وذلك باستغلال قواعد بيانات القطاعات الأخرى، مثلما هو الحال بالنسبة لصحيفة السوابق العدلية، شهادة الجنسية أو تلك المتعلقة بالانتساب للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (CNAS)، والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS).

**تطوير جودة الخدمات الإلكترونية:** أخذت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية و الجماعات المحلية و ذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني لتعريف المؤمن يركز على محورين أساسيين هما:

إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و جوازات السفر البيومترية: فيما يتعلق بجواز السفر البيومتري، و الذي يعد وثيقة هوية و سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا و تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية و شريحة إلكترونية، فهو مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، أما إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والتي تعد قفزة نوعية، لاسيما بفضل اعتماد تكنولوجيا حديثة من الجيل الأخير، تستجيب للمعايير الدولية وأكثر صرامة، مما سيمكن زيادة على تعريف حاملي هذه البطاقة، من استعمالها كدعامة إلكترونية للاستفادة من خدمات عمومية متعددة، وذلك بفضل ميزة تعدد الاستعمالات التي تتميز بها، ففي سنة 2016 عرفت اعتماد بطاقة التعريف الوطنية، حيث تم الإعلان<sup>(5)</sup> عن الانطلاق الرسمي في إصدار بطاقة التعريف البيومترية يوم 17 جانفي 2016 بمعدل 20 ألف بطاقة يوميا<sup>(6)</sup> موزعة على ثلاثة مراكز بقدرة استصدار تصل 20 ألف بطاقة، هذا ويعتبر الوصول إلى 35 مليون بطاقة لكل الجزائريين هدفا من المنتظر تحقيقه في أجل أقصاه 5 سنوات<sup>(7)</sup> لتزول البطاقة القديمة بشكل آلي، فالبطاقة البيومترية الجزائرية تم إنتاجها بمواصفات "ايزو" العالمية، وهي مؤمنة ومحمية بشكل يصعب اختراقه كما أنها تحتوي على شريحة الكترونية تضم مجموعة من التطبيقات الخاصة بقاعدة المعلومات ومعلومات الحالة المدنية إضافة إلى أنها تتسع إلى إضافة تطبيقات أخرى كما يمكنها أن تحمل رصيذا من التذاكر الالكترونية للتنقل بوسائل النقل حسب مسؤولي وزارة الداخلية الجزائرية<sup>(8)</sup>. كما أن عملية تسليم بطاقة التعريف البيومترية شمل في سنة 2016 بصفة آلية مترسحي شهادة الباكالوريا لسنة 2016 بعده تم إطلاق عملية التعميم التدريجي لبطاقات التعريف الوطنية البيومترية (9) يوم 8 سبتمبر 2016 حيث تم استصدار في غضون 10 أيام موالية 21 ألف بطاقة تعريف وطنية بيومترية من 89 ألف طلب مقدمة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية و شملت عملية التعميم التدريجي كمرحلة أولى الأشخاص الحائزين على جوازات سفر بيومترية، وتحتوي البطاقة على الاسم واللقب وتاريخ ومكان الميلاد وزمرة الدم، كما أنها معدة ليضاف إليها تطبيقات أخرى خاصة بقطاعات أخرى، وهي مكونة من شريحتين الأولى للمعلومات الشخصية والثانية لاستيعاب التطبيقات الخاصة بالقطاعات الأخرى، بعد المرور بإجراء إيداع ملف الوثائق البيومترية و التي تنتهي برقمته الملف، يتم تشفير الملف و إرساله عبر شبكة خاصة بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية، وبالموازاة مع ذلك يتم إرسال وثيقة التحقق إلى مصالح الأمن.

فخلال سنة 2016 تم تسليم (10) أكثر من 8 ملايين جواز سفر و مليون بطاقة تعريف وطنية بيومترية، من بينهم مليوني جواز سفر موجه للجالية الجزائرية المقيمة في الخارج منذ وضع النظام الإلكتروني الخاص بهذه الوثيقة و بطاقة التعريف الوطنية، حيث تم تحديد أجل خمس

سنوات لتسليم كافة بطاقات التعريف الوطنية البيومترية وذلك بمعدل 6 ملايين بطاقة سنويا، منها حوالي 3 ملايين وثيقة ماثلة سلمت مع نهاية سنة 2016، و ما بين 6 و 7 ملايين أخرى سنة 2017 في حين سيتم إنتاج مجمل هذه البطاقات الإلكترونية في حدود 3 إلى 4 سنوات، كما تعمل مصالح وزارة الداخلية على تحضير "رمز" سيسمح بداية من نهاية سنة 2018 بسحب كافة الوثائق الكترونيا لتفادي التنقل إلى بلدية الميلاد أو الإقامة، كما تم وضع نظام لإجراء تصحيح "آني" أو تصحيح على المستوى المركزي في حالات أخرى هذا وينتظر أن يتم العمل برخصة السياقة البيومترية مطلع سنة 2019 حيث ستكون هذه الوثيقة مربوطة بالنظام الآلي لجهاز الأمن (11) كتلبية حاجيات النظام الوطني للتنقيط المزمع العمل به.

**آفاق تطوير الخدمات الإلكترونية** تم الشروع في تجسيد مشروع رخصة السياقة وبطاقة ترقيم المركبات الجديدين، وهو ما سيسمح بالانتهاء من اعتماد المعلوماتية في تقديم الخدمات الإدارية الأكثر طلبا وضماناً لخدمة عمومية نوعية بعيدا عن كل التعقيدات البيروقراطية، كما يعمل القطاع على تطوير منصات كتلك المتصلة بالخدمات عن بعد وتكنولوجيا الهاتف النقال إضافة إلى اعتماد الإطار القانوني المناسب، حيث أصدرت الحكومة في هذا السياق القانون المتعلق بالتصديق الإلكتروني، والقانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية<sup>12</sup>. على صعيد آخر وإضافة إلى الخدمات العمومية الموجهة مباشرة للمواطن (13)، شرعت المصالح الإدارية للقطاع في تجسيد مسعى شامل لإدخال المعلوماتية، وذلك من خلال تطوير عدة أنظمة معلوماتية آلية ترمي إلى الرفع من فعالية المصالح وعصرنة أدوات عمل الهياكل، حيث يتمثل أهم هذه الأنظمة في ذلك المسمى "البلدية الإلكترونية" E-Commune، الذي يعد نظام إعلام مدمج، يضم جميع مصالح البلدية، حيث سيشكل أساسا للشروع في تعميم المعلوماتية على كافة المصالح الإدارية والتقنية للقطاع.

## II - الطريقة والأدوات :

المخطط الافتراضي للدراسة :يوضح الشكل رقم (1) أن الدراسة تحتوي على متغير تابع المتمثل في اتجاهات الخبراء والمختصين والأبعاد المحددة لواقع الخدمة العمومية الإلكترونية وهي أربعة أبعاد إدارية، الأبعاد المتعلقة بالموارد البشرية، الأبعاد التقنية والمالية (المتغيرات المستقلة) عينة الدراسة و أساليب جمع البيانات والمعلومات : تمثل مجتمع الدراسة بمجموع الخبراء والمختصين المهتمين بميدان الحكومة الإلكترونية في الجزائر حيث تم الحصول على عناوين البريد الإلكتروني للمعنيين، وعن طريقة استبيان الكترونية تم إرسال للمعنيين رابط الاستبانة الإلكترونية والمنجز باستعمال Google forms حيث تم توزيع 35 استبانة استردت منها 27 كلها كانت قابلة للدراسة، أما فيما يخص ثبات أداة الدراسة تم استعمال معامل كرو نباخ ألفا الذي يعتبر من أفضل المعاملات لقياس الثبات حيث بلغ معامل الثبات بالنسبة للأبعاد الأربعة مجتمعة 0.78 أي معامل ثبات 0.92 وهو جد مقبول، ويمكن الاعتماد عليه بالنسبة للدراسة الميدانية، وللقيام بتحليل النتائج تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss 20 لاختبار الفرضيات حيث استخدمنا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المجالات. ويستخدم هذا الأسلوب لمعرفة أكثر المجالات التي تمثل عائقاً بالإضافة إلى ترتيب الفقرات. هذا وتم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لبيان الفروق في متغير الخبرة وللمعرفة أين تمكن هذه الفروق استعمالنا اختبار توكي للمقارنات البعدية بحيث يبين لنا جهة هذه الفروق. التحليل الوصفي لعينة الدراسة: شملت المعطيات الديمغرافية المتغيرات المتمثلة في الجنس، الخبرة المهنية ومجال التخصص وتظهر هذه المعطيات مفصلة في الجدول رقم(1)، حيث بلغ حجم العينة 27 مستجوب منهم 13 إناث، في حين يشغل 17 مستجوب منصب إداري والبقية تقنيين، أما من حيث الخبرة المهنية فبلغ عدد المستجوبين الذين فاقت خبرتهم في الميدان 10 أكثر من سنوات 6 مستجوبين أي ما نسبته 26% فحين مثل المستجوبين الذين يملكون خبرة أقل من 5 سنوات ما نسبته 43%.

## III - النتائج ومناقشتها :

النتائج المتعلقة بالسؤال: ما هي درجة تأثير الأبعاد المحددة لواقع اتجاهات عينة الدراسة يتضح من الجدول (2) أن أغلب الأبعاد المؤثرة في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر قد حصلت على درجة تأثير عالية جدا بالنسبة لتقديم الخدمة العمومية عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية فالجال المتعلق بالبعد الإداري سجل المرتبة الأولى من حيث التأثير

حسب عينة الدراسة حيث يعتبر أغلب المستجوبين أن الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الخدمات الإلكترونية وغياب رؤية واضحة لتطبيق الخدمات الإلكترونية وضعف الوعي بأهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية وغياب الجانب التشريعي للخدمة المقدمة عبر النت، هي كلها أسباب تؤثر بدرجة عالية في تقديم هذا النوع من الخدمات في حين يعد المجال المتعلق بالأبعاد المالية حسب عينة الدراسة أقل تأثيراً من المجالات الأخرى حيث سجل درجة تأثير متوسطة لدى عينة الدراسة بمتوسط حسابي قدر بـ 2.10 وانحراف معياري 0.72 وإذا ما رجعنا إلى بنود هذا البعد في الاستبيان الموجه للعينة نلاحظ أن الفقرة المتعلقة بارتفاع اسعار الكمبيوتر والاشترك في شبكة الأنترنت لها درجة تأثير حد منخفضة بالنسبة لتقديم الخدمة الإلكترونية خاصة إذا ما علمنا أنه في الوقت الحالي فيه إمكانية للولوج للخدمة من قبل أغلب الأشخاص سواء في أماكن عملهم أو في بيوتهم من حواسيب شخصية أو هواتف ذكية.

النتائج المتعلقة بالسؤال: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الخدمات العمومية الإلكترونية، تعزى لمتغير التخصص؟ وللإجابة عنه، فقد استخدم الباحثين اختبار  $t$ -test ونتائج الجدول (3) تبين ذلك حيث أظهرت النتائج أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$  للتفاعل بين متغير التخصص سواء تقني أو إداري مع الأبعاد الأربعة المحددة في الدراسة حيث كانت كل القيم غير دالة إحصائياً، وهذا يعني أن آراء الباحثين في الأبعاد المحددة لواقع الخدمات العمومية الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية لم تتأثر بالتخصص. النتائج المتعلقة بالسؤال: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الخدمات العمومية الإلكترونية، تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟ وللإجابة عنه، فقد استخدم الباحثين اختبار تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (4) تبين ذلك، حيث أظهر الجدول أنه فيما يتعلق بمتغير الخبرة المهنية وعلاقته مع آراء الباحثين في واقع الخدمات العمومية الإلكترونية بالنسبة لقطاع الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$  بخصوص الأبعاد كلها باستثناء البعد الثاني المتعلق بالأبعاد التقنية حيث بلغت قيمة  $F$  0.16 وهي دالة إحصائياً. ولمعرفة مصدر هذه الفروق بالنسبة لإجابات الباحثين تم استخدام اختبار توكي للمقارنات البعدية، حيث أشارت نتائج الاختبار إلى أن آراء الخبراء والمختصين الذين تتراوح خبرتهم بين 5 و 10 سنوات هي الأكثر دلالة على البعد المتعلق بواقع الخدمات العمومية من الناحية التقنية يرجع سبب هذا الفرق كون هذه الفئة هي الأكثر استقراراً تنظيمياً داخل القطاع ولديها وعي تقني بما يحدث فيه من تطور وهي الأكثر تأثيراً بخلاف الفئة الأولى الأقل من 5 سنوات أو الفئة الثالثة.

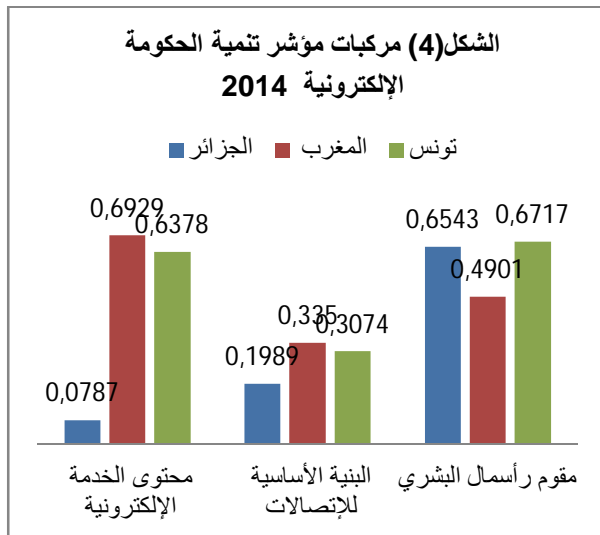
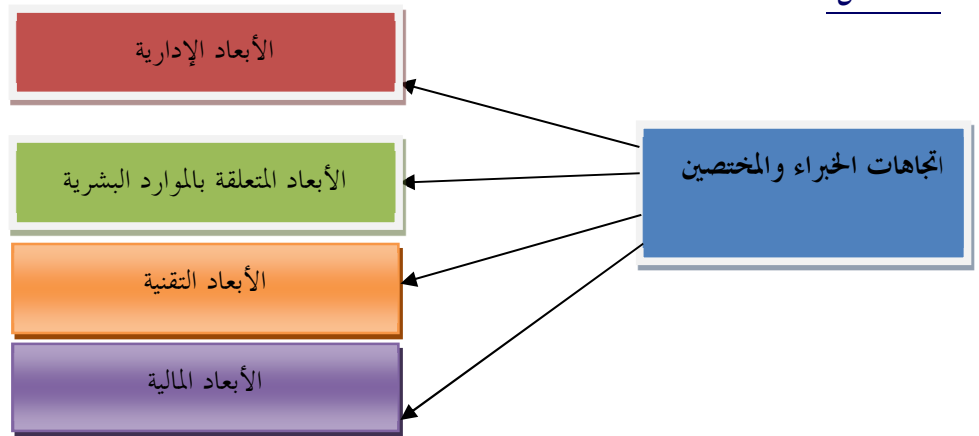
#### IV- الخلاصة :

تعتبر الخدمات الإلكترونية عامة وتلك الموجهة للقطاع العمومي أحد التحديات التي تواجه أساليب تطوير العمل الإداري في المؤسسات والقطاعات الحكومية، فانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة بشكل واسع أسهم في تغيير النمط التقليدي في مجال تقديم الخدمات العامة من قبل الحكومات لاسيما المتعلقة بحياة المواطنين حيث ظهر ما يعرف بالخدمات العمومية الإلكترونية، حيث تعمل قطاعات حكومية عديدة في الجزائر من أجل ما يعرف بعصرنة خدماتها من بينها قطاع الداخلية والجماعات المحلية الذي يعتبر رائد في المجال حيث حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية الوقوف على واقع الخدمة العمومية الإلكترونية من وجهة أهل الاختصاص سواء منهم التقنيين أو الإداريين وقد حصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

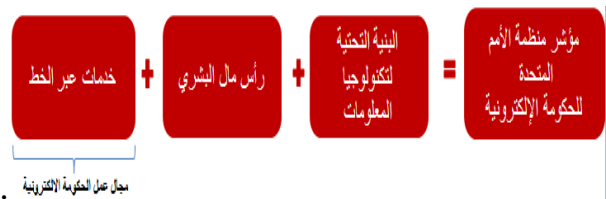
- ◀ أن أغلب الباحثين يعتبرون أن أغلب الأبعاد المحددة في الدراسة لها تأثير على الرفع من تحسين أداء الخدمات العمومية الإلكترونية. ومن حيث الأهمية يعتبرون ان اهم بعد لابد الاهتمام به هو الإداري كونه بعد استراتيجي ثم الموارد البشري، ثم التقني في حين صنف الباحثين البعد المالي في درجة تأثير متوسطة حيث نرجع سبب هذا التصنيف حسبنا كون البنود المتواجدة في البعد المالي هي حصيلة للأبعاد الأخرى.
- ◀ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعود لمتغير التخصص.
- ◀ يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعود لمتغير الخبرة ولصالح الفئة الذين تتراوح خبرتهم بين 5 و 10 سنوات بالنسبة للأبعاد التقنية.
- ومن النتائج السابقة وقصد إعطاء دعم لتطوير الخدمة الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية نوصي بما يلي:
- ◀ توسيع الخدمات المعروضة على الموقع عن طريق ربطها بقطاعات أخرى.
- ◀ توفير الخدمات بالعمل في منصات وأنظمة تشغيل مختلفة.

- نشر خدمة الانترنت بين الموظفين الذين تتصل أعمالهم بجوانب تطبيقات الخدمات الإلكترونية.
- ضرورة الاعتماد على مركزية الخدمات الإلكترونية بهدف تحسين مستوى الخدمة وخفض التكلفة الاقتصادية.
- مشاركة الموظفين في إعداد وتطوير التطبيقات.
- إشراك العاملين في دورات تكوينية تسمح لهم بدعم ثقافتهم المعلوماتية في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية.
- ضمان مساحات عمومية واسعة تقدم خدمة انترنت ذات تدفق عال.
- تشجيع مبادرات المناولة بالنسبة للقطاع الخاص في مجال تطوير الخدمات العمومية الإلكترونية

- ملاحق:



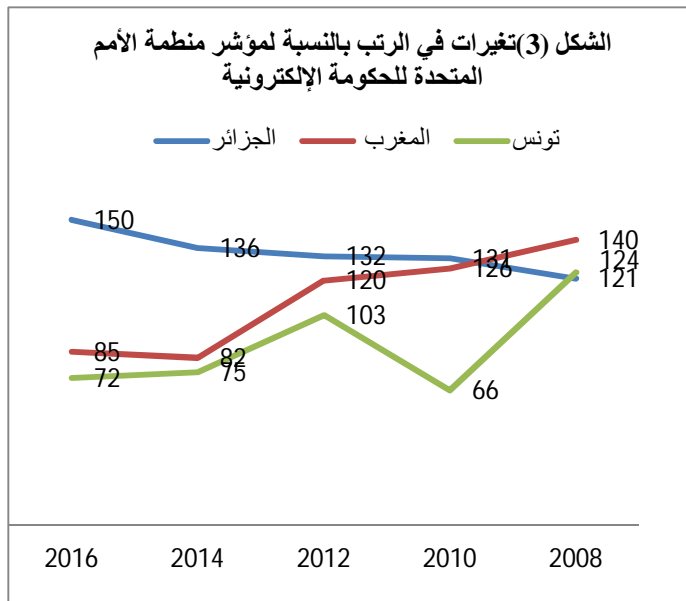
**الشكل (2) : مكونات مؤشر منظمة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية**



المصدر : مؤشرات-الحكومة-الإلكترونية-ار <http://www.egov.ma>

المصدر: مخرجات برنامج Excel بالاعتماد على من معطيات تقارير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنوات 2008 /2010 /2012/2014/2016





المصدر: مخرجات برنامج Excel بالاعتماد على من معطيات تقارير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنوات 2016/2014/2012/2010/2008

جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية الجنس، مجال التخصص، الخبرة

المجموع	مجال التخصص:		عدد سنوات الخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية		
	إداري	تقني	ذكر	أنثى	المجموع
9	8	1	ذكر	الجنس	أقل من 5 سنوات
2	1	1	أنثى	الجنس	
11	9	2	المجموع		
2	2	0	ذكر	الجنس	من 5 إلى 10 سنوات
8	4	4	أنثى	الجنس	
10	6	4	المجموع		
2	1	1	ذكر	الجنس	أكثر من 10 سنوات
4	1	3	أنثى	الجنس	
6	2	4	المجموع		
13	11	2	ذكر	الجنس	المجموع
14	6	8	أنثى	الجنس	
27	17	10	المجموع		

المصدر من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج SPSS V 20

الجدول رقم (2) اتجاهات أفراد العينة للأبعاد المؤثرة في تقديم الخدمة الإلكترونية العمومية في الجزائر من وجهة نظر عين الدراسة

المجالات	نسبة الإجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب المجال	الاتجاه
	موافق	أحيانا	لا أوافق				
الأبعاد الإدارية	58.42	23.46	4.94	2.67	0.53	1	درجة تأثير عالية جدا
الأبعاد التقنية	48.56	36.63	14.81	2.36	0.65	3	درجة تأثير عالية جدا
الأبعاد المتعلقة بالموارد البشرية	55.14	30.45	14.40	2.41	0.66	2	درجة تأثير عالية جدا
الأبعاد المالية	41.27	27.51	31.22	2.10	0.72	4	درجة تأثير متوسطة

المصدر من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج SPSS V 20

الجدول رقم (3) نتائج اختبار T لاختبار تأثير التخصص على اتجاهات الباحثين نحو أبعاد المحددة لواقع الخدمات العمومية الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر

البعد	t	sig t168
الأبعاد الإدارية	1.908	.268
الأبعاد المتعلقة بالموارد البشرية	1.030	.313
الأبعاد التقنية	.622	.540
الأبعاد المالية	1.518	.142
الأبعاد كاملة	1.518	.323

المصدر من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS20

الجدول رقم (4) نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار تأثير الخبرة المهنية على اتجاهات الباحثين نحو أبعاد المحددة لواقع الخدمات العمومية الإلكترونية بقطاع الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر

البعد	الخبرة	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإدارية	بين المجموعات	2	15.436		
	داخل المجموعات	24	6.214	2.484	.105
	الكلية	26			
التقنية	بين المجموعات	2	50.603		
	داخل المجموعات	24	10.166	4.978	.016
	الكلية	26			

		5.431	2	بين المجموعات	البيانات الكمية	
	.635	.463	11.726	24		داخل المجموعات
				26		الكلي
		14.160	2	بين المجموعات	البيانات النوعية	
	.144	2.107	6.721	24		داخل المجموعات
				26		الكلي
		99.382	2	بين المجموعات	البيانات الكلمية	
	.296	1.283	77.468	24		داخل المجموعات
				26		الكلي

المصدر من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS20

#### - الإحالات والمراجع:

- <sup>1</sup> قلي محمد، مزاور منوبة، حوكمة تكنولوجيا المعلومات آلية لترشيد الخدمة العمومية وإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر مداخلة مقدمة للملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية يومي 29 و 30 أكتوبر 2014 جامعة بومرداس ص 2
- 2 عبد القادر براينيس، "التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية"، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص 57
- 3 بربار أحمد، المدير العام لمؤسسة المعلومات على مستوى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تصريح إذاعي للقناة الأولى الجزائرية، برنامج ضيف الصباح يوم 2 فيفري 2016
- 4 واعر وسيلة، دور جودة الحكومة في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات جامعة احمد منتوري قسنطينة ص ص 14،15
- (5) وليد أشرف، تسليم 20 ألف بطاقة تعريف بيومترية بداية من 17 جانفي 2016 منشور بالموقع <http://aljazairalyoum.com> بتاريخ 6 جانفي 2016 تم الإطلاع عليه يوم 10 جانفي 2017 على الساعة 22:14
- (6) نفس المرجع السابق
- (7) بوعلام حسان، مدير السندات والوثائق المؤمنة وزارة الداخلية تصريح لوكالة الأنباء الجزائرية منشور بالموقع [aps.dz](http://aps.dz) بتاريخ 19 سبتمبر 2016 تم الإطلاع عليه يوم 10 جانفي 2017 على الساعة 22:00
- (8) وليد أشرف، مرجع سبق ذكره ص 1
- (9) بوعلام حسان، مرجع سبق ذكره ص 2
- (10) نسرین محفوف، المدير العام للعصرنة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية عبد الرزاق هني بصرح تسليم أكثر من 8 ملايين جواز سفر ومليون بطاقة تعريف بيومترية منشور على الموقع <http://www.eldjazaironline.net/Accueil/> بتاريخ 23 نوفمبر 2016 أطلع عليه يوم 27 ديسمبر 2016
- (11) راضية شابت، تسليم أكثر من 11 مليون جواز سفر بيومتري سنة 2017— يومية النهار الجزائرية ليوم 17 جانفي 2018
- 12 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد، 28 قانون رقم 05-18 الصادر في 10 ماي 2018

(13) السياسة الحكومية للجماعات المحلية"، صادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، أكتوبر 2015 متوفر على الموقع [www.interieure.gov.dz](http://www.interieure.gov.dz)