

الخدمة العمومية عبر الأنترنت في ظل الإدارة الإلكترونية

- دراسة تحليلية للموقع الرسمي لولاية المدية -

في الفترة الممتدة بين 06 و 12 ماي 2021

**The public service via the internet in light the  
electronic management**

**- Analytical study of the official website of the  
prefecture of Medea between May 06th and 12th 2021-**

د / ربيعة فندوشي

جامعة يحيى فارس بالمدية - الجزائر / كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

fendouchi.rabia@univ-medea.dz

تاريخ النشر: .../.../.....

تاريخ قبول النشر: .../.../.....

تاريخ الإستلام: .../.../.....

**ملخص:**

سعت الدراسة إلى إبراز تجربة ولاية المدية في توظيف الموقع الإلكتروني الخاص بها عبر صفحة "فضاء المواطن" لتحسين الخدمة العمومية لصالح المواطن. وتمثلت أهم النتائج في أن الصفحة تمتلك مقومات اتصالية تؤهلها لتقديم خدمة عمومية إلكترونية ذات جودة، بالرغم من بعض النقائص مثل محدودية الخدمات عبر الصفحة وعدم تحديثها، وغياب بعض العناصر البصرية، والاكتفاء باللغتين العربية والفرنسية. الكلمات المفتاحية: المرفق العام؛ الإدارة الإلكترونية؛ الخدمة العمومية؛ الأنترنت؛ الموقع الرسمي لولاية المدية

**Abstract:**

The study seeks to display the experience of the prefecture of Medea in employing its official website Through the "citizen space" page to improving public service for the benefit of the citizen. The results showed that this page possesses a set of communicative elements that qualify it to provide quality electronic public service, despite some shortcomings such as the limited and non-updated services across the page, and the absence of some visual elements, and the use of arabic and french only as two languages in providing services.

**Keywords:** The general annex; The electronic management; The public service; The internet ; The official website of the prefecture of Medea

\* د / ربيعة فندوشي

## 1. مقدمة:

أدى التطور التكنولوجي السريع، والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة بصورة أكثر تطورا وبدقة متناهية إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات العامة، فأصبح من المهم بالنسبة للدولة الحديثة أن تستثمر في التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير مرافقها، من حيث وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العمومية، حيث إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لم يعد خيارا، بل أصبح واقعا مفروضا على المرافق العمومية.

لقد سعت الدولة الجزائرية إلى إعادة تأهيل إدارتها وعصرنتها بما يضمن تكيفها ومسارقتها للتطورات والتغيرات الحاصلة على جميع الأصعدة، مما يحقق ارتياحا لدى المواطن المستفيد من خدمة هذا المرفق، وأخذت الأنشطة الإدارية تتحول بالتدرج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، فظهرت الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة والتجارب الإيجابية مع متغيرات العصر والاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في المرافق العامة، ومن ثم أضحى تحسين الخدمة العمومية والتكفل الفعلي بقضايا المواطن من انشغالات الحكومة الجزائرية. وفي هذا الإطار عملت الدولة على تجسيد مشروع "الجزائر إلكترونية" الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمة العمومية خاصة في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلديات والولايات، من خلال رقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية، وجواز السفر البيومتري، وبطاقة التعريف البيومترية... وغيرها من الخدمات العمومية التي تعمل على التخفيف من الإجراءات التي تثقل كاهل المواطن وتسهل مساعيه اليومية.

وفي إطار تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية خاضت إدارة ولاية المدية هذه الخطوة من خلال رقمنة بعض المصالح بتجهيزها بالتقنيات والوسائل التكنولوجية، وتنصيب الشبكات الداخلية والخارجية للاتصال مع الدوائر والبلديات التابعة لها، ومع وزارة الداخلية أيضا. كما أنشأت موقعا إلكترونيا كواجهة مفتوحة للجمهور الخارجي من أجل الإعلام والاتصال وتقديم الخدمات العمومية الإلكترونية، بشكل يعيد النظر في كيفية التسيير والتنظيم وتكثيف الخدمة المقدمة للمواطنين، وضمان استمرارية العمل الإداري وتيسيره وتحقيق فعاليته عن بعد.

وتأتي هذه الدراسة لتحليل مضمون هذا الموقع الرسمي من أجل إبراز تجربة ولاية المدية في استخدام شبكة الأنترنت لتحسين الإدارة الإلكترونية الهادفة إلى تطوير الخدمة العمومية الإلكترونية سيما في مجال خدمات استخراج الوثائق البيومترية. وعليه يتم طرح سؤال الإشكالية على النحو التالي:  
كيف وظفت إدارة ولاية المدية موقعها الإلكتروني لتحقيق الخدمة العمومية للمواطنين خلال الفترة الممتدة من 2021/05/06 إلى 2021/05/12 ؟

وتنبثق عن الإشكالية تساؤلات البحث التالية:

- فيما تتمثل خدمات الموقع الإلكتروني لولاية المدية عبر صفحة "فضاء المواطن"، وما مدى تحديثها؟
- ما هي العناصر البصرية المعتمدة في صفحة "فضاء المواطن" بالموقع الإلكتروني لولاية المدية لتحقيق الخدمات بالشكل المناسب؟
- ما هي اللغة المستخدمة في صفحة "فضاء المواطن" بالموقع الإلكتروني لولاية المدية لتوصيل المعلومات الخاصة بمختلف الخدمات؟
- هل توفر صفحة "فضاء المواطن" بالموقع الإلكتروني لولاية المدية وسائط اتصالية وفضاءات تفاعلية للمواطن من أجل تمكينه من التواصل؟

## 1.1 منهج وأداة البحث:

لدراسة هذا الموضوع يتم استخدام منهج تحليل المحتوى لصفحات الموقع الرسمي لولاية المدية. ويعتبر منهج تحليل المحتوى أحد الأساليب البحثية الشائعة الاستخدام في الدراسات الإعلامية، حيث يعرفه سمير محمد حسين على أنه: "أسلوب أو أداة للبحث العلمي يمكن أن يشخصها الباحثون في مجالات بحثية متنوعة وعلى الأخص في علم الإعلام لوصف المحتوى الظاهر والمضمون الصريح للمادة الإعلامية المراد تحليلها من حيث الشكل والمضمون" (حسين، 1983، ص 22).

ولتحليل محتوى صفحة "فضاء المواطن" من الموقع الإلكتروني لولاية المدية تم الاعتماد على أداة تحليل المحتوى المتضمنة لمجموعة من فئات التحليل منضوية في قسمين يتمثلان في:

- فئات المضمون "ماذا قيل" وفيها: فئة الخدمات بما تتضمنه من معلومات وبيانات وتعليمات وموضوعات يتم عرضها في الموقع الإلكتروني تهم المواطن في إطار الخدمة العمومية. وفئة خاصية التحديث التي تمثل مدى لجوء الموقع الإلكتروني لتحسين المعلومات الخاصة بالخدمات الموجهة للمواطنين.

- فئات الشكل "كيف قيل" وفيها: فئة العناصر البصرية مثل النصوص والصور والفيديوهات...، وفئة اللغة المستخدمة (عربية، أمازيغية، فرنسية،...)، وفئة فضاءات التفاعل مثل البريد الإلكتروني، خانات للتعليق، ...

## 1. 2 مجتمع البحث والعينة:

يتمثل مجتمع البحث في الموقع الإلكتروني لولاية المدية بما يتضمنه من صفحات ومعلومات وتعليمات وصور وفيديوهات...، أما العينة فتتمثل في صفحة "فضاء المواطن" لأنها تتضمن مجمل الخدمات التي يطلبها المواطن في إطار تطبيقات الخدمة العمومية سيما في مجال استخراج الوثائق البيومترية. وتشمل هذه الصفحة الموجهة لمستخدمي الموقع من المواطنين مجموعة من الخدمات عبر وصلات تتمثل في: إجراءات، خدمات إلكترونية، خدمات عمومية، آراء وعرائض، التكوين التوظيف. وسيتم إخضاع هذه العينة للتحليل خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2021/05/06 إلى 2021/05/12.

## 1. 3 أهداف وأهمية الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحليل الموقع الإلكتروني الرسمي لولاية المدية من أجل إبراز تجربة إدارة الولاية باعتبارها مرفق عمومي في استخدام شبكة الأنترنت لتجسيد الإدارة الإلكترونية الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية لصالح المواطن وهذا من خلال الوقوف على مدى نجاحها في توظيف الإمكانيات التقنية والفنية والمهارات الاتصالية الإلكترونية لتوصيل المعلومة إلى المواطن بالجودة والسرعة المناسبة على غرار تقديم الخدمات المحيية، واستخدام العناصر البصرية المناسبة، والتنوع في اللغة، ومنح خاصية التفاعل للمواطنين... أما أهمية الدراسة فتعكس أهمية مبادرة التحول الرقمي في حد ذاتها التي انتهجتها الجزائر ضمن استراتيجيات التحول للخدمة العمومية الإلكترونية كشكل من أشكال الحكم الإلكتروني، حيث إن تقييم هذا التوجه لتسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية وحسن استخدامها يعتبر خطوة هامة يمكن الاعتماد عليها لتثمين التجربة وتصحيح مسارها. وفي هذا الشأن يتم لفت انتباه السلطات المحلية إلى ضرورة استغلال

الاتصال الشبكي بكل ما يحمله من سمات وإمكانات ( السرعة، المرونة، التفاعلية...) لتحسين الخدمة العمومية الإلكترونية عن طريق مساهمة التطورات التكنولوجية المتلاحقة والمتجددة والتي تقتضي تلبية الحاجات العامة للجمهور بقدر من الكفاءة والاحترافية في الأداء.

## 1. 4 تحديد المصطلحات:

يمكن تقديم تعريفات لأهم المصطلحات التي اعتمدها الدراسة كمايلي:

- الإدارة الإلكترونية: تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغير المستمر" (السلمي، 2001، ص 323).

- المرفق العام: يعرف المرفق العام على أنه: "كل نشاط تقوم به الإدارة العامة أو تعهد به لأحد الأفراد ليتولى إدارته تحت إشرافها ورقابتها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور وعلى وجه منتظم ومضطرر" (عوابدي، 2007، ص 79).

- الخدمة العمومية: تعرف الخدمة العمومية بأنها: "الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين الرفاهية والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين" (بوعمامة، رقاد، 2014، ص 40).

- الموقع الإلكتروني: بالإنجليزية "Website" هو عبارة عن موقع مركزي يضم عددا من صفحات الويب المرتبطة ببعضها البعض، والتي عادة ما يمكن الوصول إليها من خلال الصفحة الرئيسية (Homepage) أما صفحة الويب فهي عبارة عن ملف مكتوب بلغة ترميز النص الفائق (HTML)، ويمكن أن يتضمن نصوصا، وصورا بالإضافة إلى وصلات لصفحات أخرى، ويمكن الوصول إلى صفحة الويب بواسطة متصفح الويب (Web browser) عن طريق كتابة عنوانها فيه (الكسواني، 2021). ويكون الموقع موضوعا على إحدى الخادمت (serveurs) ويتم الوصول إلى محتوياتها بواسطة المتصفح. يحتوي موقع ويب على صفحة استقبال (الصفحة الأولى) متصلة مع عدد معين من الصفحات بواسطة روابط (Crumlish, 2000, P 198).

لمعالجة الموضوع تم الاعتماد على خطة علمية تتضمن جانب نظري يشمل عناصر بحثية عن الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية بالإضافة إلى عرض مشروع الجزائر الإلكترونية بواقعه وتحدياته، وجانب تطبيقي يخص الدراسة التحليلية للموقع الإلكتروني لولاية المدية ليتم الوصول إلى النتائج والخاتمة.

## 2. مدخل إلى الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصال إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة لتحسين مستوى أعمالها وجودة خدماتها فيما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية. حيث أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر الشبكات الرقمية وآليات التكنولوجيا.

## 2.1 تعريف الإدارة الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للإدارة الإلكترونية، يمكن ذكر البعض منها، فهي: "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا" (السالمي، 2008، ص23). وهناك من يعرفها على أنها: "إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات" (الطعامنة، العلوش، 2004، ص10).

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة عناصر تتمثل في الأجهزة والمعدات، البرمجيات بمختلف أنواعها، الاتصالات، نظم المعلومات، والكوادر البشرية (نصير، 2001). ويأخذ البناء الشبكي في الحكومة الإلكترونية أشكالاً مختلفة تبعا لطبيعة الإدارة ومستوى جاهزيتها، وتتمثل هذه الشبكات فيما يلي:  
- شبكة الأنترنت: هي شبكة معلوماتية وعالمية تقدم عدة خدمات للإدارة الإلكترونية تكمن في خدمة منتديات الحوار، خدمة المحادثات وفيها المسموعة والمرئية، خدمة الاتصال عن بعد، خدمة البريد الإلكتروني، خدمة شبكة الواب ...

- شبكة الأنترنت: تقوم الشبكة الداخلية للمنظمة بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها العاملون المنتمون لهذه المنظمة ويتم حماية هذه الشبكة بواسطة أنظمة خاصة مثل جدران النار.

- شبكة الإكسترنات: هي عبارة عن شبكة أنترنت داخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجين محولين من داخل المنظمة الداخلية، والإكسترنات تمثل شبكة محمية دورها الربط بين المنظمة أو الشركة أو المجهزين أو الشركات. وينبغي على المستخدمين لشبكة الإكسترنات تقديم كلمة المرور (العلي وآخرون، 2006، ص 240).

## 2.2 أهداف الإدارة الإلكترونية :

من أهداف الإدارة الإلكترونية يذكر مايلي :

- توفير الخدمات الحكومية بصورة أسرع وبكلفة أقل.

- تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال استخدام نظام المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الاستراتيجية للدولة، وكذا استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات و التمثيل السياسي .

- خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة

- إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة (حجازي، 2003، ص 48).

- تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.

- تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة لإنجاز المعاملات.

- تبسيط و اختصار الإجراءات الإدارية.

- تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام ( بوحوش، 2006، ص 184).

## 3. إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

إن الإدارة الإلكترونية تمثل البيئة التي تتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها وفيما بين الدوائر المختلفة وتتحقق فيها أيضا خدمات المواطنين واستعلاماتهم. وبذلك فإن تبني

تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسمح بالوصول للمعلومات ويوفر تسهيلات التعامل للمواطنين والمؤسسات وهذا يؤدي إلى رفع مستوى الجودة والكفاءة والفعالية في أداء الأجهزة الحكومية من جهة وتحسين الخدمة العمومية للمواطن من جهة أخرى.

### 1.3 تعريف الخدمة العمومية:

وفقا للقانون الفرنسي فإن الخدمة العمومية هي: " تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها احترام القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام" ( مريزق، 2015، ص 14). وبالتالي فإن الخدمة العامة أو الخدمة المدنية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات. كما أن أساس ومبرر قيام الحاكم بتقديم الخدمات العمومية عن طريق إنشاء المرافق العامة التي لا يمكنهم توفيرها لأنفسهم دون تدخل من الحكام ( عاشور، 2010، ص 40).

أما ترقية الخدمة العمومية أو تحسينها أو تطويرها من طرف الجهات المعنية لصالح المواطن فلديها عدة تصورات، ونجد على سبيل المثال أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يعرف تحسين الخدمة العمومية باعتداده لمصطلح مرادف للفظ "التحسين" ألا وهو مصطلح "إصلاح" بقوله أن: " إصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر على خدمة حاجات الجماهير" (عاشور، ص 60).

### 2.3 أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق الخدمة العمومية:

تعد الخدمة العمومية الهدف الرئيسي للمرافق العامة، ويظهر أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام من خلال تقديم خدمات جديدة ومتطورة تسهل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية، من أجل التقليل من البيروقراطية وتحقيق الشفافية. ويمكن إبراز ذلك من خلال مايلي:

- تقديم خدمات جديدة ومتطورة: من خلال محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، ذلك أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج وقاعدة البيانات المزودة ما يعطيان نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات لاسيما وأن نظام الإدارة الإلكترونية يختصر إجراءات كثيرة ومراحل متعددة (حجازي، 2003، ص 99).



- تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية: من خلال وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الإدارة، وهذا ما يضيفي الشفافية على هذه التعاملات، كذلك فنظام الخدمات الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الإدارة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيها.

- التقليل من البيروقراطية: يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الانترنت، وهذا يؤدي إلى اختصار مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور (حجازي، ص ص 106، 109).

- الشفافية: تعمل الإدارة الإلكترونية بوضوح تام بعيدا عن الشكوك مما يدعم الشفافية.

#### 4. الإدارة الإلكترونية بالجزائر: الواقع والتحديات

ترمي الجزائر في تحولها إلى الحكومة الإلكترونية إلى إعطاء الأولوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وفي مقدمتها شبكة الأنترنت لإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموغ العادي، يتيح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وهو ما يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات بهدف تحسين نوعية عملية صنع القرار، ويمكن إبراز هذه المساعي في إطار الحكومة الإلكترونية ورقمنة الإدارة الجزائرية بين الواقع والتحديات.

#### 4. 1 مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

يتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية فيما يلي :

- برنامج تطوير التشريعات: يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة.

- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

- برنامج التطوير الفني: يركز على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال إعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها مع جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.
- برنامج الإعلام والتوعية: بإعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية (واعر، د.ت).
- و سعت هذه البرامج إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مجالات مختلفة في مسعى إلى:
  - أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب.
  - إنشاء البريد الإلكتروني.
  - إعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية.
  - إعداد شبكة "الصحة الجزائر" ( Santé Algerie ) مع ربط مختلف المؤسسات الصحية.
  - إعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية وتوزيع بطاقات السحب و الدفع الإلكتروني.
  - إنشاء شبكة أكاديمية وبخية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي.
  - شبكة للاطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.
  - التسجيل الأولي للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا.
  - إنشاء ملف وطني للبطاقات الرمادية (عطية، 2010 ، ص ص 74 ، 75).و من أهداف مشروع الجزائر حكومة إلكترونية يذكر:
- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.
- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحاً لتنمية البلاد.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وتجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

ويمكن تحديد أهم المشاكل والتحديات التي تواجه الجزائر في مجال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفق إحدى الدراسات فيما يلي :

- التشتت والهدر وعدم التنسيق في المشاريع الوطنية المختلفة للمعلوماتية.  
- لا يزال مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر في مرحلة البلورة وتكوين الرؤية الواضحة واستكمال هيكلته وأطره المختلفة وتحديد مهامها وصلاحياتها واختصاصاتها الواضحة.

- يعتبر الوضع الحالي للبنية التحتية المحلية في معظم الإدارات العمومية كافيا نوعا ما لدعم بعض عمليات تنفيذ الحكومة الإلكترونية، لكن يبقى إنجاز البنية التحتية المحلية في الإدارات الحكومية المتبقية والتي تحتاج إلى دعم كي تصبح كافة الإدارات الحكومية جاهزة للربط الرقمي مع استخدام إجراءات حديثة لحماية البيانات والشبكات. ولربط كافة هذه الإدارات فيما بينها بشكل آمن يقتضي الأمر وجود بنية تحتية لشبكة واسعة النطاق، وهنا يجب تحديد الإجراءات الأمنية المطلوبة حتى تقوم هذه الشبكة بوصل كافة الإدارات بمراكز البيانات المرادفة الآمنة لإتمام البنية التحتية للمعلوماتية في القطاع العام (عطية، 2010، ص ص 87، 88).

#### 4. 2 الخدمات العمومية للإدارة الإلكترونية الجزائرية:

في إطار سياسة تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والكفاءة سارعت الدولة الجزائرية إلى تطبيق عدة خطوات هامة في مجال عصنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي مست العديد من القطاعات تجسدت في الآتي:

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية بدلا من بطاقة التعريف التقليدية.  
- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاته الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به ( عزوز، مقبل، 2018، ص 151). ولقد ساهم هذا الإنجاز من تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل، وتمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

- اعتماد جواز السفر البيومتري الإلكتروني وتعميمه في كل الولايات والدوائر. مع إطلاق خدمة إلكترونية جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم (موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 2021). وللإشارة يعتبر جواز السفر البيومتري الإلكتروني إجراء ضروري طالبت به المنظمة الدولية للطيران المدني وهو قابل للتطبيق على كل الدول، حيث إن الجزائر ووعيا منها بأهمية احترام التزاماتها فيما يخص أحكام الاتفاقيات الدولية قامت بحماية نفسها كفاية ومسبقا بالنسبة للنظر إلى الأجل الأخير المحدد ب 24 نوفمبر 2015 وذلك باستخراجها لأول جواز سفر بيومتري بدءا من 05 جانفي 2012. ومنذ ذلك الحين، تم بذل جهود معتبرة من أجل تلبية الطلب الوطني المتزايد باستمرار سواء بالنسبة للمواطنين المقيمين داخل الوطن أو خارجه (عزوز، مقبل، 2018، ص 155).

وللعلم فلقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بداية من عام 2010 برقمنة البلديات والولايات وفق ما يسمى بالبلدية والولاية الإلكترونية من أجل خلق الشفافية والمتابعة في التسيير المحلي لإخضاع كل المصالح للتسيير الآلي من الميزانيات إلى الصفقات والمشاريع، مع تجهيز بلديات الوطن بموقع ويب بداية من عام 2018 (عزوز، مقبل، ص 148). وتهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. وتنفيذا للإستراتيجية القطاعية لعصرنة المرفق العام وتخفيف الإجراءات الإدارية تم في 24 ديسمبر 2020 إطلاق الخدمة الإلكترونية الجديدة التي تسمح للمواطنين بسحب وثائق الحالة المدنية عن بعد، والمتمثلة في شهادة الميلاد، شهادة الزواج، شهادة الوفاة الخاصة بالشخص أو بأحد أقاربه انطلاقا من التطبيق المتاح عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية. حيث تتم الخدمة على مرحلتين، تتعلق الأولى بالتعريف بطالب الوثيقة من خلال إدخال المعلومات اللازمة والتي تتمثل في: رقم التعريف الوطني ورقم الوثيقة البيومترية، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف. فيما تخص المرحلة الثانية تحديد معلومات الوثيقة المراد استخراجها. وبالتالي ترسل للطالب الوثيقة الإلكترونية المطلوبة عبر البريد الإلكتروني الخاص به والتي تحتوي على كافة المعلومات الموجودة في تلك المستخرجة من شبائيك الحالة المدنية ولها نفس القيمة القانونية. كما تحتوي كذلك على رمز الاستجابة السريعة QR Code لقراءة كافة المعلومات

المتضمنة في الوثيقة المؤمنة وغير القابلة للتزوير بفضل التوقيع الإلكتروني، ويمكن التحقق منها عن طريق تطبيق مطور من مصالح وزارة الداخلية. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمة التي تغني المواطن من التنقل إلى مصالح البلدية متوفرة دوماً (24/سا/24 سا، 7 أيام/7 أيام)، وأنه بإمكان كل الهيئات والإدارات الإطلاع آلياً على المعلومات التي تحتويها الوثيقة، من خلال الحصول على معلومات الحالة المدنية مباشرة من قواعد البيانات مما يعني تفادي أخطاء المحرز (موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 2021).

### 5. الموقع الرسمي لولاية المدية ومساعي تحقيق الخدمة العمومية الإلكترونية

على غرار المرافق العمومية على المستوى الوطني بدأت مظاهر الحكومة الإلكترونية في إدارتها ابتداء من عام 2010 بمقر ولاية المدية من خلال رقمنة بعض المصالح، وذلك بتبني التكنولوجيا في جانب العتاد والجانب الشبكي. حيث تم تنصيب الشبكة الخارجية (WAN) باعتبارها شبكة وطنية تتميز بالسرية من خلال رقم سري يحمي الشبكة من الاختراقات تتعامل به الولاية مع وزارة الداخلية فقط نظراً لحساسية المعلومات وسريتها. وتستخدم هذه الشبكة شبكات الهاتف الحكومية للربط بين أجزائها، مثل الرقم الأخضر بمقر الولاية الذي تتم من خلاله عملية تلقي شكاوى المواطن والإجابة على استفساراته من خلال موزع صوتي يوصله بالولاية من خلال إدخال رمزها الإداري. وللولاية موقع إلكتروني به صفحات تتضمن المعلومات تصب وتحتج مساندة للأحداث المحلية والتعليمات الجديدة. وفي إطار الدراسة التطبيقية تم إخضاع صفحة "فضاء المواطن" في الموقع الإلكتروني لولاية المدية للتحليل من أجل توضيح كيفية توظيفها لتحسين الخدمة العمومية الإلكترونية لصالح المواطن، وقبل عرض مراحل التحليل ونتائجه يتم تقديم نبذة عن الموقع الإلكتروني لولاية المدية.

### 1.5 بطاقة فنية للموقع الإلكتروني لولاية المدية:

هو عبارة عن موقع مركزي يمكن الولوج إليه من خلال العنوان التالي:

<http://www.wilayamedea.dz>، يضم الموقع الرسمي لولاية المدية عدداً من صفحات الويب المرتبطة ببعضها البعض التي يمكن الوصول إليها من خلال الصفحة الرئيسية، ويتضمن نصوصاً وصوراً وفيديوهات ووصلات لصفحات أخرى. في الصفحة الرئيسية هناك عرض لبعض الأخبار المحلية ومجموعة الإعلانات، منها ما هو موجه للموظفين ومنها ما هو خاص بالاستشارات والمناقشات، وكذلك معلومات

عن أحوال الطقس بولاية المدية، ومواعيد الصلاة بالإضافة إلى وصلات إلى صفحات متعددة، يمكن ذكر البعض منها على النحو التالي: صفحة للتعريف بولاية المدية، صفحة خاصة بالولاية للتعريف بتنظيم الولاية، صفحة خاصة بالمجلس الشعبي للتعريف بهذه الهيئة ونشاطاتها، صفحة التنمية المحلية خاصة بالمشاريع والإنجازات والاستثمار، صفحة فضاء المواطن خاصة بمجموعة الإجراءات والخدمات الإلكترونية والعمومية الموجهة للمواطنين. كما يشمل الموقع على وصلات لصفحات إعلامية وثقافية عن بعض القطاعات في الولاية مثل الفلاحة، التعليم والتكوين، البيئة والمحيط، الشباب والرياضة الصحة، السكن. بالإضافة إلى وصلات لصفحات متنوعة تهدف إلى الترويج لأهم الشخصيات والنشاطات على مستوى تراب الولاية مثل صفحة أعلام الولاية صفحة تظاهرات، روابط مفيدة... وتختتم الصفحة الرئيسية بفضاء يتضمن معلومات عن بعض الروابط للمواقع المهمة لبعض الهيئات والمرافق المحلية مثل بلدية المدية، مديرية التربية، جامعة المدية. مع عرض الرقم الأخضر للاتصال المجاني في حالة أي انشغالات أو اقتراحات أو طلبات مقابلة (الموقع الرسمي لولاية المدية، 2021).

### 2.5 تحليل محتوى صفحة "فضاء المواطن" بالموقع الإلكتروني لولاية المدية:

في إطار الدراسة التحليلية للموقع الرسمي لولاية المدية تم اختيار صفحة "فضاء المواطن" المتضمنة مجموعة من الوصلات الهادفة إلى تقديم بعض الخدمات، وهذا لانسجامها مع موضوع الدراسة وفق فئات التحليل المحددة في الإطار المنهجي. وأبرزت عملية التحليل مايلي:

### 2.5.1 أهم الخدمات المتاحة في الموقع الإلكتروني لولاية المدية عبر صفحة "فضاء المواطن"

ومدى تحديثها:

تضمنت صفحة "فضاء المواطن" مجموعة من الموضوعات المتمثلة في معلومات وتعليمات وشروحات متاحة عبر وصلات تشمل العناصر التالية :

- إجراءات: وفيها طلب جواز السفر البيومتري سواء للمقيمين داخل الوطن أو خارجه، جواز السفر الاستعجالي، رخصة السياقة، ترقيم المركبات، بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية، وتشمل هذه الخدمات شروحات وافية عن كيفية تقديم الطلبات والحصول على هذه الوثائق. كما تناولت هذه الوصلة على معلومات عن الجمعيات والأحزاب السياسية وإجراءات إنشائها والقانون الأساسي الخاص بها...

- خدمات إلكترونية: تشمل الاستثمارات التي يحتاجها المستخدم فيمكنه تحميلها لتوظيفها في الملف المحدد مثل: استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية، استمارة طلب جواز السفر الاستعجالي، استمارة رخصة السياقة، استمارة طلب التأشيرة...
- خدمات عمومية: تشمل جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية، شهادة الميلاد خ12، صحيفة السوابق القضائية. وفي هذه الصفحة يعرض الملف الكامل لهذه الوثائق وكيفية التحميل، مع توضيح طرق متابعة الطلب إلى غاية الحصول على الوثيقة.
- آراء وعرائض: هي صفحة موجودة في قائمة عناوين الصفحة لكنها غير مفعلة، ولا تتوفر فيها أي آراء أو عرائض كما هو مشار إليها.
- التكوين والتوظيف: هي صفحة موجودة في قائمة عناوين الصفحة لكنها غير مفعلة، ولا توجد فيها أي معلومات أو مواضيع تهم المواطن في هذا الشأن.
- ويمكن القول أن صفحة "فضاء المواطن" ركزت في مواضيعها على كيفية استخراج بعض الوثائق البيومترية، وهي خدمات ساهمت في تجسيد خاصية البعد في المعاملات التي تتسم بطبيعة اللقاء أين يختفي دور الوسائل المباشرة التي يلتقي خلالها طرفا العملية الإدارية، وتستبدل بالوسيط الإلكتروني الذي يولد لقاء افتراضيا يقوم على إجراء معاملة بين طرفين لا يوجد أثناء إجرائها سوى أحدهما فقط، مما يرفع من جودة الخدمات العمومية، ويقزم الظاهرة البيروقراطية وتعقيداتها والتي تعتبر حاجزا أمام التغيير في المرافق العمومية و تطوير الخدمات العمومية اتجاه المواطن (GUY, 1998, pp76-77).
- لكن وبالرغم من أن المواطن يحتاج إلى العديد من الخدمات الإدارية والوثائق والاستشارات أيضا، إلا أن خدمات الصفحة اقتصر على بعض الوثائق المذكورة آنفا، وهذا لأن محتويات "فضاء المواطن" خاضعة لتصميم موحد مصدره تطبيق وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وهذا إشارة إلى استمرارية النظام المركزي في نشر المعلومات، وهو ما لا يتوافق مع خصائص الإدارة الإلكترونية المتسمة بالمرونة والاستجابة السريعة للتغيرات والتجاوب مع الطلبات المحلية.
- وللإشارة وطيلة الفترة الزمنية لعملية تحليل المحتوى لصفحة "فضاء المواطن" التي دامت مدة أسبوع تبين أن المعلومات المتاحة فيها هي نفسها وثابتة لا تخضع إلى خاصية التحديث، وهذا بحكم الخدمات المقدمة

في حد ذاتها التي تتمثل في عرض لشروط وكيفية الحصول على بعض الوثائق البيومترية، والتي تعتبر معلومات قارة وموحدة على المستوى الوطني. لكن لو تم تفعيل وصلتي "آراء وعرائض" و "التكوين والتوظيف" المتواجدين في هذا الفضاء لظهرت هذه الخاصية بجلاء من خلال العرض الدائم لآراء المواطنين في الخدمات، فيتم تحسينها والتنويع فيها وتحسينها بما يتوافق مع خصائص الإدارة الإلكترونية المتسمة بغزارة المعلومات وتدقيقها العالي وإتاحتها في كل وقت وتنوع واضح ومستمر.

### 2.2.5 العناصر البصرية المعتمدة في صفحة "فضاء المواطن" بالموقع الإلكتروني لولاية المدية:

هي مجموعة الأشكال التعبيرية من صور ورسومات وألوان... التي تساهم في توصيل المعلومات للمستخدم. وسيتم إبراز مدى ظهورها وكيفية توظيفها في هذه الصفحة من أجل تحقيق خدمة عمومية جيدة.

- الصور: هي الصور الفوتوغرافية أو الانفوغرافية أو الرسومات... ، ولقد وظفت صفحة "فضاء المواطن" هذا العنصر البصري من خلال عرض صورة عن بطاقة التعريف الإلكترونية من أجل توضيح بعض البيانات فيها، مع استخدام صورة فوتوغرافية لشخص كنموذج من أجل توضيح الصورة المقبولة في بطاقة التعريف والتي يجب أن تتوفر فيها بعض الشروط مثل جودة الصورة وحجمها والخلفية المناسبة لها ووضع الرأس والنظرة وتعابير الوجه... بالإضافة إلى إرفاقها بشكل هندسي لتوضيح معايير الصورة .

لكن الفيديوهات على سبيل المثال كانت من العناصر المفقودة في الصفحة بالرغم من أهميتها في الشروحات لما تتمتع به من خصوصية ديناميكية الصور وقيمة الصوت ومكانة الأداء في مجال توضيح أي موضوع.

- الاستمارات: لقد تم توظيف هذا العنصر بشكل كبير بحيث وفرت الصفحة نماذج من الاستمارات التي يحتاجها المواطن لاستخراج بعض الوثائق أو تقديم بعض الطلبات مثل: استمارة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، استمارة طلب جواز السفر الاستعجالي، استمارة بيع وشراء المركبات... ويمكن للمستخدم أن يقوم بتحميلها وملئها من أجل توظيفها في الملف الخاص بكل طلب.

- الألوان: إن الألوان المعتمدة في نصوص وأشكال صفحة "فضاء المواطن" تتمثل غالبا في اللونين الأحمر والأخضر على خلفية بيضاء خصوصا في رأسية الصفحات والعناوين، وهذا أمر طبيعي بما أنها صفحة رسمية



تابعة لموقع إلكتروني لمرفق عمومي يتبع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية. حيث تم توظيف ألوان العلم الوطني باعتباره رمزا من الرموز السيادية للدولة الجزائرية. كما تم توظيف اللون الأسود وأحيانا الأزرق في عرض النصوص المطولة باعتباره لون ملائم على الخلفية البيضاء ليكون النص واضحا ومقروءا بشكل سليم. ويبدو من تحليل هذا الفضاء أن العناصر البصرية التي تتسم بالديناميكية والسرعة في الأداء و الشرح مثل الفيديوها كانت غائبة، وهذا قد لا يساعد في تفسير الرسائل الموجهة للمواطن بشكل جيد، ولا يشجع الولوج الدائم لهذا الأخير إلى الصفحة بما أنها تفتقد إلى الأشكال التعبيرية الجذابة وفق ما تمنحه تقنيات الاتصال الحديثة.

### 3. 2.5 اللغة المستخدمة في صفحة " فضاء المواطن " بالموقع الإلكتروني لولاية المدية:

استخدمت صفحة " فضاء المواطن " اللغة العربية في كل الوصلات، لعرض المعلومات والشروحات للمواطنين الخاصة باستخراج الوثائق البيومترية مثل بطاقة التعريف وجواز السفر. كما يوجد في الصفحة خيار لاستخدام اللغة الفرنسية لتقديم نفس المحتوى من شروحات وتوضيحات. لكن لم يتم الاعتماد على اللغة الإنجليزية مثلا أو لغات أخرى بالرغم من أن بعض المعلومات هي موجهة أصلا للجالية المقيمة بالخارج مثل طلبات واستمارات جواز السفر. كما أنه تم تسجيل غياب اللغة الأمازيغية عن الصفحة بالرغم من أنها معتمدة كلغة رسمية في البلاد.

ويمكن الإشارة إلى أن عدم التنوع في توظيف اللغة في هذا الفضاء قد يقلل من الجانب التواصلي مع الصفحة، خصوصا أن شبكة الأنترنت هي شبكة عالمية متعددة الهويات والجنسيات والثقافات، ويتطلب احترام هذه الخاصية من خلال منح فرصة التواصل مع الجميع و بمختلف اللغات.

### 4. 2.5 الفضاءات التفاعلية والتواصلية في صفحة " فضاء المواطن " بالموقع الإلكتروني لولاية المدية:

وفرت صفحة " فضاء المواطن " الفرصة للمواطنين من أجل إرسال طلباتهم للوثائق مثل شهادة الميلاد 12 خ أو جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية عن طريق البريد الإلكتروني كوسيلة اتصالية وحيدة بعد التسجيل طبعا وتقديم البيانات اللازمة في بداية الأمر، وعند الاستعلام عن الطلب المقدم لهذه الوثائق

يمكن ملاً المعلومات اللازمة على الخانة الإلكترونية المخصصة لذلك من أجل الحصول على الرد المتعلق بصدر الوثيقة من عدمه. وللإشارة فإن تصميم هذه الفضاءات والوسائط الاتصالية هو نموذج جاهز وموحد من طرف الوزارة الوصية وفق ما تبرزه الخانة أسفل الصفحة المكتوب فيها " حقوق النشر - وزارة الداخلية والجماعات المحلية 2012 " بالنسبة لشهادة الميلاد 12خ، و" حقوق النشر - وزارة الداخلية والجماعات المحلية 2015 " بالنسبة لجواز السفر وبطاقة التعريف و رخصة السياقة البيومترية.

أما بخصوص طلب استخراج صحيفة السوابق القضائية فتقوم صفحة "فضاء المواطن" بإحالة المعني إلى موقع وزارة العدل عن طريق الرابط الذي يتم الولوج إليه بالنقر على عبارة " صحيفة السوابق القضائية" المتواجدة ضمن قائمة الوثائق المعروضة للخدمة.

وما عدا البريد الإلكتروني أو رابط وزارة العدل لا يوجد أي وسيط اتصالي آخر، حيث تفتقد الصفحة للفضاءات التفاعلية التي تسمح للمواطن بالتعليق أو إبداء الرأي أو المشاركة والتفاعل مع إدارة الصفحة، وهذا بالرغم من تخصيص وصلة لصفحة آراء وعرائض، لكن في الواقع هي غير مفعلة. وللإشارة فإن إتاحة خدمة التفاعل بعدة وسائط مع المواطن هي فرصة لإبداء رأيه وتوضيح طلباته وحاجاته من أجل تحسين الخدمات، وهي فرصة أيضا لتسريع أداء الخدمات، وضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقبالها، وهذا ما لم توفره إدارة ولاية المدية عبر موقعها الإلكتروني، بالرغم من أن تقديم خدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية لترقية المرفق ورفع من جودة خدماته، ويرتكز ذلك على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال استخدام تقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة (بوحوش، 2006، ص 183).

### 6. خاتمة :

في ظل تطور التكنولوجيا الحديثة وانتشارها على نطاق واسع أصبحت الإدارة الإلكترونية في الجزائر من أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية سيما على مستوى الإدارة المحلية وعلى رأسها البلدية والولاية باعتبارها أقرب مرفق للمواطن. حيث يتيح عصرنة المرافق العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية فرصة القضاء على صفوف الانتظار والتنقل للمؤسسات العمومية طلبا للخدمات، فيكون كل شيء متاحا من خلال العمل الشبكي. وفي خضم مشروع الجزائر

الإلكترونية، ومن أجل الوقوف على واقع تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية بولاية المدية تم الاعتماد على دراسة تحليلية لمضمون موقعها الرسمي على شبكة الأنترنت باعتبارها الفضاء المناسب للقاء والتعامل مع المواطنين بشكل افتراضي، وتخليص معاملاتهم دون الانتظار في صفوف مترابطة لزمن طويل، بعيدا عن تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات في إطار القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد. ولقد تبين من هذه الدراسة أن صفحة "فضاء المواطن" المخصصة لتقديم الخدمات للمواطنين عبر الموقع الإلكتروني لولاية المدية تمتلك مجموعة من المقومات الاتصالية والفنية والتقنية بما يؤهلها لتقديم خدمة عمومية إلكترونية ذات جودة من خلال توظيف بعض العناصر البصرية واللغوية والوسائط التفاعلية بالرغم من بعض النقائص التي إن تم تداركها فإن هذه التجربة الإلكترونية ستساهم كثيرا في الوفاء بحاجات الأفراد الضرورية على المستوى المحلي، بعيدا عن الروتين والبيروقراطية. ويمكن تقديم أهم النتائج المتوصل إليها من الدراسة كما يلي:

- ركز الموقع الإلكتروني لولاية المدية من خلال صفحة "فضاء المواطن" على تقديم خدمات قليلة ومحدودة، وذلك التزاما بالتعليمات والتطبيقات الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية. حيث تمثل هذه الخدمات في خدمة استخراج بعض الوثائق البيومترية فقط مثل جواز السفر وبطاقة التعريف وشهادة ميلاد 12خ، وهذا بالرغم من حاجات المواطن الملحة لوثائق أخرى والخدمات إدارية متنوعة، واستشارات ومعاملات... كما أن هذا الفضاء لا يعتمد على خاصية تحديث المعلومات وهذا ما لا ينسجم مع سمات الإدارة الإلكترونية المتمثلة في المرونة والسرعة في عرض المعلومات وتحيينها والتنوع فيها، وبالتالي فإن الخدمة العمومية الإلكترونية بالموقع لا تزال في بدايتها وهي لا ترقى إلى الجودة المطلوبة.

- سعت صفحة "فضاء المواطن" إلى توظيف المحتوى البصري في إيصال المعلومة، بحيث استخدمت الصورة بنسبة مقبولة في توضيح الرسالة التي يمكن أن تعجز النصوص المكتوبة في إيصالها وهذا بنسبة لا تزيد عن 20% تقريبا، لأن أغلبية المعلومات التي تم عرضها كانت بالاعتماد على النصوص. أما بخصوص الألوان فقد تم توظيف ألوان العلم الوطني (الأحمر - الأخضر - الأبيض) بشكل جيد في النصوص والأشكال لإعطاء الطابع الرسمي لمحتوى الصفحة وبذلك منحها المزيد من الثقة والاحترام لما تقدمه من خدمات. لكن تم تسجيل غياب بعض العناصر البصرية الديناميكية بنسبة 100% مثل الفيديوهات التي لو تم استخدامها لأضفت

الكثير من الجاذبية ولساهمت في شرح وتبسيط الخدمات المقدمة في الصفحة. وبذلك فالعناصر البصرية المستخدمة في هذا الفضاء هي غير كافية لنقل المعلومات بأشكال تعبيرية مختلفة لخدمة لرغبات المواطنين. - اعتمدت صفحة " فضاء المواطن" على اللغة العربية بالدرجة الأولى في تقديم خدماتها للمواطن باعتبارها اللغة الرسمية للبلاد، كما استعانت باللغة الفرنسية كخيار ثاني بعد النقر على الخانة المخصصة لها. لكن لم يتم الاعتماد على اللغة الانجليزية باعتبارها لغة عالمية مثلا أو لغات أجنبية أخرى بالرغم من بعض الخدمات التي كانت موجهة للجالية المقيمة بالخارج. كما أنه تم تسجيل غياب تام للغة الأمازيغية عن الصفحة بالرغم من أنها معتمدة كلغة رسمية. وما يجب التأكيد عليه في هذه الشأن هو أن التنوع اللغوي مطلوب في الصفحات والمنصات الإلكترونية لتجاوز القيود والحوجز الثقافية والمكانية. وهذا ما يجب أن يتدركه الموقع الرسمي لولاية المدية كمرقق عمومي يسعى إلى تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية.

- يعتبر البريد الإلكتروني الوسيلة الاتصالية الوحيدة المستخدمة في صفحة "فضاء المواطن" بالإضافة إلى رابط مع وزارة العدل، إذ تفتقد الصفحة للفضاءات التفاعلية التي تسمح للمواطن بالتعليق أو إبداء الرأي أو التفاعل مع إدارة الصفحة، مما يؤثر سلبا على العلاقات التفاعلية مع المواطن سيما في مجال رجوع الصدى أو المشاركة التبادلية التي تعتبر مهمة في البيئة الرقمية المبنية أساسا على فكرة إلغاء تأثير عامل الزمن والمكان، وهذه الفضاءات التفاعلية تساعد كثيرا على السرعة والوضوح والشفافية في نقل المعلومات والآراء ( الإيجابية والسلبية ) للمواطن من أجل تحسين الخدمة العمومية.

في الأخير يمكن القول أن انفتاح الإدارة على المواطن يتطلب القيام بتغييرات عديدة، وهو ما تعكسه المحاولات الجديدة لإصلاح الخدمة العمومية، والتي لا يمكن إنكار بعض مساعي الدولة الجزائرية لتحقيقها. ولدعم هذه المبادرات ونجاحها يمكن تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات على النحو التالي:

- إعادة النظر في أساليب أداء الخدمات العامة والاهتمام بضرورة مسايرة التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل القطاعات سيما المرافق العمومية.

- العمل على تأهيل الموارد البشرية بتكوينها وتحديث معارفها التي تضمن لها الانسجام مع الوسائل التكنولوجية الحديثة.

- تحيين المعلومات والتنوع في الخدمات على المواقع الإلكترونية للمرافق العمومية من أجل تلبية رغبات وحاجات المواطنين الشغوفة لكل ما هو جديد وبالشفافية والوضوح اللازمين.
- استغلال الإمكانيات التقنية والفنية والاتصالية التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة في أداء الخدمات العمومية مثل التنوع في الأشكال التعبيرية والوسائط الرقمية لتحقيق سمات الجاذبية والديناميكية على الصفحات الإلكترونية للمواقع الرسمية للمرافق العمومية.
- إتاحة الوسائط التفاعلية مع المواطنين بكل أشكالها المتعددة من أجل المساهمة في التخفيف من العديد من الإجراءات الإدارية التي طغت على الحياة الإدارية، ومنح المرتفقين فرصة إبداء الرأي وتقديم الطلبات والاستفادة من الخدمات عن بعد وبكل سرعة وسهولة.
- احترام التعدد اللغوي للمواطنين والاهتمام بالمواطن العالمي عن طريق السماح له بالتواصل باللغة التي تناسبه، وذلك بالتنوع في توظيف عنصر اللغة على المواقع الإلكترونية بما أنها فضاءات مفتوحة على هويات وثقافات مختلفة، وفي أماكن متفرقة.

## 7. قائمة المراجع:

### باللغة العربية:

- 1- الطعمانة محمد محمود ، العلوش طارق شريف(2004)، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن
- 2- السالمي علاء عبد الرزاق (2008)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل، عمان
- 3- السلمي علي (2001)، حواطر في الإدارة المعاصرة، درا غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة
- 4- العلي عبد الستار وآخرون (2006)، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان
- 5- بوحوش عمار(2006)، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت
- 6- بوعمامة العربي، رقاد حليلة(2014)، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 9، جامعة الوادي، ديسمبر
- 7- بيومي حجازي عبدالفتاح (2003)، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الجزء الأول، دار الفكر العربي، الاسكندرية
- 8- وابدي عمار (2007)، القانون الإداري- النشاط الإداري، الطبعة 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر
- 9- واعر وسيلة، " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية : حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر"، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري ، قسنطينة

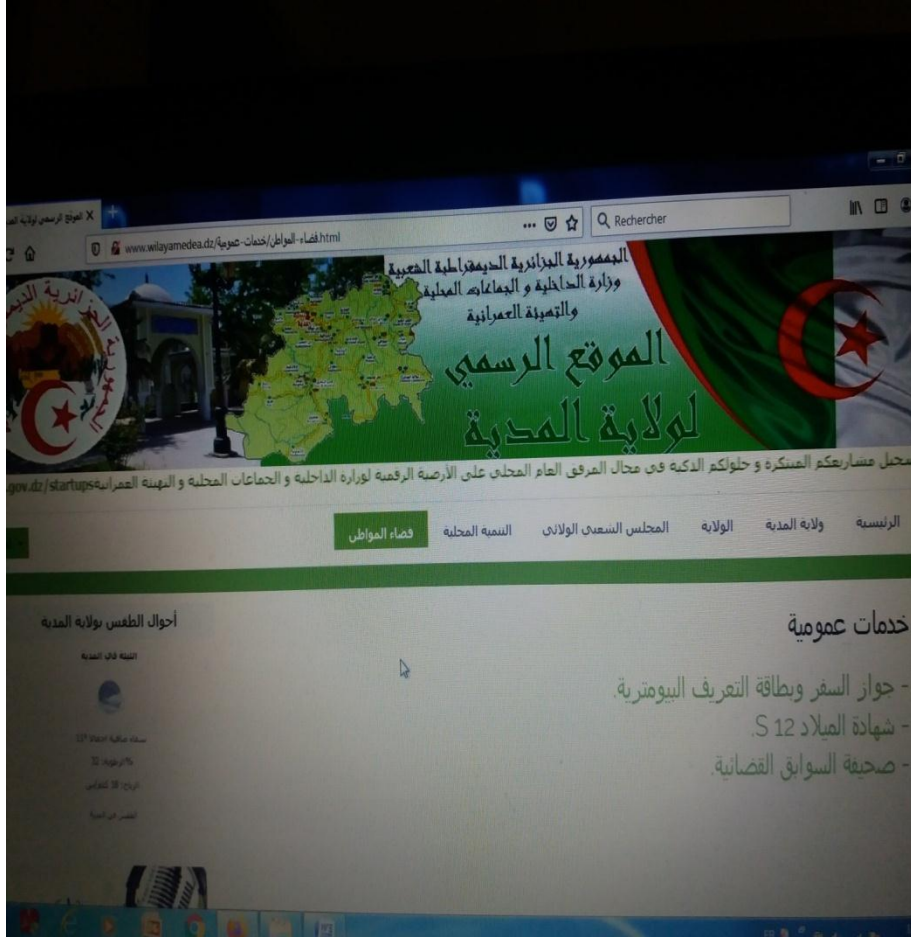
- 10- مريزق عثمان (2015)، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة 1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر
- 11- نصير يوسف (14 و 15 جويلية 2001)، المعلوماتية والتعليم والثقافة، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة المعلوماتية في الوطن العربي والآفات، الأردن
- 12- سمير محمد حسين (1983)، تحليل المضمون، عالم الكتب، القاهرة
- 13- عاشور عبدالكريم (2010)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة
- 14- عزوز سعيدة، مقبل نسيم (2018)، عصرنة المرافق العمومية في الجزائر: الإدارة الإلكترونية نموذجاً، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 8، ديسمبر
- 15- عطية العربي (مارس 2010)، الإطار الفني لعمل الحكومة الإلكترونية وإمكانية تحقيقه في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 18، منشورات جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر
- 16- الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية (تاريخ الولوج 2021/05/10 الساعة 12.00)  
<https://www.interieur.gov.dz>
- 17- الموقع الرسمي لولاية المدية (تاريخ الولوج 2021/05/09 الساعة 13.00)، <http://www.wilayamedea.dz>
- 18- الكسواني عبدالله، ما هو الموقع الإلكتروني؟ آخر تحديث 14 أبريل 2021 (تاريخ الولوج 2021 /05/12 الساعة 10.00)،  
<https://mawdoo3.com>

### باللغة الأجنبية:

- 1 - Crumlish Christian (2000), Internet: pour les gens pressés, nouveaux horizons , paris
- 2- GUY Braibant(1998),administration publique et développement, Revue internationale des sciences administratives,V64 N4.

### 8. الملاحق:

الملحق رقم(1): صفحة تبرز الخدمات العمومية في "فضاء المواطن"  
على الموقع الإلكتروني لولاية المدية



الملحق رقم (2) : صفحة تبرز كيفية طلب جواز السفر البيومتري  
في "فضاء المواطن" على الموقع الإلكتروني لولاية المدية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة العمرانية

## الوثائق البيومترية

جواز السفر . بطاقة التعريف و رخصة السياقة

الرئيسية | النصوص التشريعية و التنظيمية | الإجراءات | طلب جواز السفر و بطاقة التعريف | Français

### الوثائق اللازمة في طلب جواز السفر البيومتري

الطالبين المقيمين في الجزائر | الطالبين المقيمين في الخارج

طلب جواز السفر لأول مرة بالنسبة للأشخاص المقيمين في الجزائر ( داخل الوطن ) :

إستمارة مملوءة وموقعة من طرف المعني أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر، وتكون مرفقة بما يأتي :

- ❖ مستخرج خاص من عقود شهادة الميلاد رقم-12 خ ، يسلم في مطبوع خاص ،
- ❖ شهادة الجنسية في حالة تقديم الطلب لأول مرة ،
- ❖ جواز السفر المنتهي الصلاحية مرفق بشهادة ميلاد الأب أو الأم وإن تعذر ذلك، شهادة وفاة أحدهما، في حالة تقديم طلب التجديد ،
- ❖ شهادة الإقامة يقل تاريخ إصدارها عن ستة (6) أشهر ،
- ❖ شهادة عمل أو شهادة مرسية بالنسبة للطلبة أو الأبناء المتمرسين ،

الملف و التحميل  
الوثائق المطلوبة  
الإستمارة  
معايير الصور  
تحميل الصورة الرقمية  
جواز السفر البيومتري  
طلب جواز السفر و أخذ موحد  
متابعة طلب جواز السفر  
تجديد جواز السفر  
بطاقة التعريف البيومترية  
طلب بطاقة التعريف الوطنية