



الخدمات الالكترونية الحكومية ورضا المواطن الجزائري – وزارتي العدل والداخلية نموذجا -

Electronic government services and the satisfaction of the algerian citizen- the ministries of justice and the interior as a model-

حازم رشيدة.

جامعة باجي مختار عنابة ، haz.rachida@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2023 / 06 / 30

تاريخ القبول: 2023 / 06 / 02

تاريخ الاستلام: 2023 / 04 / 17

ملخص:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الإلمام بجوانب الحكومة الالكترونية التي تعتبر من أهم مظاهر مجتمع المعرفة، ووسيلة لتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، ، و قياس مدى رضا و استفادة المواطن من خلال استبيان حول مرافق وزارتي العدل و الداخلية الرقميين، ومن خلال هذا توصلنا إلى أن الجزائر لازالت في مستوى متأخر من الحكومة الالكترونية مقارنة بالدول المتطورة وهذا يعود إلى عدة أسباب أهمها ضعف البنية التكنولوجية للدولة ، وضعف علاقة الأفراد بالحكومة الالكترونية .

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية ، رضا المواطن ، الإدارة الالكترونية

Abstract:

We tried through this study, to cover all fields of e-government, which is considered as one of the most important aspects of the knowledge society, and a way to improve the quality of government services provided to citizens.

To achieve that, we also attempt to measure the citizen satisfaction and benefit through a questionnaire about the digital facilities of the Justice and Interior ministries.

As a result, we concluded that Algeria is still lagging behind the level of electronic government compared to developed countries. This is due to several reasons, which the most important is the weakness of the technological structure of the state, and the poor relationship between individuals and electronic government.

Keywords : *The electronic government, citizen satisfaction, management electronic*

1. مقدمة:

مما لاشك فيه أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت تلعب دورا هاما ليس فقط في تسهيل المعيشة اليومية ، ولكن كأداة فعالة في تعزيز تنمية المجتمع ، فضلا عن استخدامها كعنصر فعال في مجال تبادل المصالح الدولية ، حيث نتج عن التقدم العلمي والتكنولوجي وانتشار شبكة الانترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية ، والتي تحولت معها أشكال الخدمة الحكومية الى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات الحكومية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميز للانترنت وشبكات الأعمال وبالتالي التحول من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الالكترونية للاستفادة وتقديم الخدمات الحكومية تحت ما يسمى بالحكومة الالكترونية .

أصبح التحول نحو الحكومة الالكترونية يمثل توجهها عالميا وسبقا بين الدول للوصول الى مجتمع المعرفة الذي يركز على المعلومات الالكترونية ، وهذا مايشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية من بينها الجزائر التي قدمت لمواطنيها خدمة الكترونية عبر وقرمنة مرفق العدالة ووزارة الداخلية وذلك لتسهيل استخراج عدة وثائق وغيرها من متطلبات المواطنين وذلك لتحسين جودة الخدمات وتحقيق أثر ايجابي في تحصيل رضا المواطنين الجزائريين .

وقامت الجزائر بتجسيد الحكومة الالكترونية بمشروع قامت به وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، تحت اسم الجزائر الالكترونية 2008-2013 ، وتبنت فكرة الحكومة الالكترونية وأخذتها حيز التطبيق لضمان الفاعلية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية ، التي تسعى من خلالها للحصول على الوثائق والمعلومات وتحسين جودة الخدمات الالكترونية بكل ما تمثله هذه الخدمات (سهولة الاستخدام ، توفير الوقت ، السرية والأمن) بغية تحقيق السياسة الحوارية بتقريب الإدارة من المواطن وتحقيق رضا المواطنين الجزائريين .

وفي هذا المجال قامت الجزائر بعدة مشاريع ، فتح عدة مواقع الكترونية لخدمة المواطن منها وزارة العدل لاستخراج الوثائق كالجندية وشهادة السوابق العدلية دون التوجه للمحكمة باستعمال الحاسوب والانترنت وتبعتها في ذلك وزارة الداخلية بتسهيل خدماتها وتقديمها عن بعد ونظرا لجدية التجربة وأهميتها فنجاحها واستمرارها مرتبط بمدى سهولة وجودة الخدمات المقترحة ومدى إقبال المواطنين عليها والاستفادة منها .

إذن : هل حققت الخدمات الالكترونية الحكومية المقدمة من وزارة العدل ووزارة الداخلية رضا المواطنين ؟ وقد تناولت هذه الدراسة مجموعة من الأسئلة :

- 1- ماهي الخدمات الالكترونية الحكومية المقدمة من وزارة العدل والداخلية ؟
- 2- ما مدى وعي المواطن الجزائري بالخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة العدل والداخلية ؟
- 3- ماهو تقييم المواطن للخدمات الالكترونية الحكومية التي تقدمها وزارة العدل والداخلية ؟
- 4- ما مدى توافق الخدمات الالكترونية الحكومية التي تقدمها وزارة العدل ووزارة الداخلية مع احتياجات المواطنين

من خلال هذه الدراسة سنحاول تحقيق جملة من الأهداف نلخصها في ما يلي :

- 1- إعطاء صورة ايسر حول مفهوم الإدارة الالكترونية وبالتالي الحكومة الالكترونية وخدماتها و التعريف بها ولكونها شيء مستجد في الحكومة الجزائرية
- 2- قياس مدى استغلال ورضا المواطن الجزائري على جودة الخدمات الالكترونية الحكومية

3- تسليط الضوء على الخدمات الحكومية الالكترونية و عرضها كمدخل حديث لتقديم الخدمات في الجزائر في ظل تحول الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات الالكترونية الحكومية المقدمة من طرف وزارتي العدل و الداخلية و مدى رضا المواطن الجزائري عنها ، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي و استخدام استمارة الاستبيان الالكترونية وهي أنسب أداة تتناسب و تتلائم مع هذا النوع من الدراسات ، تضمنت مجموعة من الأسئلة حول محاور أساسية للإجابة على تساؤلات الدراسة هي : محور البيانات السوسيوديموغرافية ، محور استخدامات المواطنين للخدمات الحكومية الالكترونية ، محور الخدمات الالكترونية المستخدمة و الخاصة بمرفق وزارة الداخلية الالكتروني، محور تقييم المستخدم للخدمات الالكترونية الحكومية .

وتم توزيعها على عينة من (100 مفردة) المستخدمين لمواقع الخدمات الالكترونية لوزارة العدل و الداخلية لمدينة عنابة .

أولاً: تحديد المفاهيم الدراسة :

بما أن الحكومة الالكترونية هو مصطلح وليد الإدارة الالكترونية سنتطرق إلى عدة مفاهيم : الإدارة الالكترونية ، الحكومة الالكترونية ، رضا المواطن

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها «العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة».

كما أنه تعرف على أنها مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط واستنتاج وتشكيل ومتابعة وتطوير.

وتعرف على أنها «عبارة عن استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت.. في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشأة

ومن خلال التعاريف السابقة يتضح ما يلي:

✓ أن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام نظم وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت التي تعتبر السبب الرئيسي لظهور وانتشار جميع مصطلحات الأعمال الإلكترونية.

✓ إن الهدف من وراء تطبيق الإدارة لإلكترونية هو تحسين الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بها.

✓ إن الإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية في المقام الأول تشمل: التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

✓ أن ما يميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية هو قيامها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها لها شبكة الانترنت وشبكات الأعمال الأخرى.

✓ أنه قد أشار إلى عدم اقتصر الإدارة الإلكترونية على القيام بالأعمال الداخلية فقط للمنشأة وغنما تمتد وظائفها لإنجاز الأعمال الخارجي للمنشأة أيضا.

تعتمد الإدارة الإلكترونية لجمل من المبادئ أهمها:

- ✓ إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل.
- ✓ إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة.
- ✓ إعادة بناء الأدوار والوظائف.
- ✓ إحلال الآلة محل العامل، واستخدام البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات، وإنجاز الأعمال والصفقات رقميا عن بعد.
- ✓ تبادل البيانات إلكترونيا لتغطية جميع العاملين في الشركة، وعلاقات الشركة مع الموردين والعملاء والمجموعة المشتركة من الشركات.
- ✓ التفاعل الآلي.

وقد بدأ التفكير بالإدارة الإلكترونية كإجراء وجل جذري لسليبيات الإدارة التقليدية والمتمثلة في ما

يلي:

- ✓ تلف بعض المعاملات الورقية بسبب التقادم.
- ✓ صعوبة الحصول على بعض المعلومات من هذه المعاملات.
- ✓ التكاليف الباهظة لصيانة المعاملات الورقية وإصلاح التألف منها.
- ✓ إمكانية ضياع بعض المعاملات سهوا أو تعمدا.
- ✓ توفير غرف كبيرة لحفظ المعاملات الورقية.

2- الحكومة الإلكترونية :

يعبر مصطلح الحكومة الإلكترونية عن استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المختلفة من أجل توفير من أجل توفير خدمة مميزة للمواطنين والشركات والمستثمرين وجميع متلقي الخدمة . (د.صفوان المبيضين، 2020) ، بمعنى آخر هي انتقال الحكومات من تقديم الخدمات العامة و المعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى الشكل الإلكتروني عبر الانترنت .

كما يشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى أنها عملية إعادة تشكيل طريقة عمل الحكومات ، مشاركة المعلومات وتقديم الخدمات داخل المنظمات وخارجها (خالد محمد المشاقبة . 2023)

3 - رضا المواطن :

يعد مفهوم الرضا من المفاهيم التي أثارت اهتمام الكثير من الباحثين والمهتمين بشؤون الإدارة وبعد الاطلاع على احد المعاجم المعتمدة بصدد هذه المصطلحات لاحظنا أن الرضا يعني "حالة القناعة والقبول التي يكون عليها الشخص عند تحقيق هدف معين"

ومن هنا تسعى الدولة من خلال هذه الخدمات الإلكترونية لتحصيل رضا المواطن الجزائري .

وساهمت عوامل وأسباب عديدة في ظهور الحكومة الإلكترونية أهمها : عوامل سياسية كظهور العولمة ، ومنها عوامل تكنولوجية كظهور شبكة الانترنت وتطوير الشبكات المسؤولة عن تشفير البيانات ، وعوامل اقتصادية كظهور التجارة الإلكترونية.

كما أنه ثمة أربع نظريات مهمة تدور حول تطبيق الحكومة الالكترونية و النتائج المترتبة على تزايد تطبيق أنظمتها ، إلا أنها تتنافس فيما بينها في مدى إعانتها الحكومات على القيام بالمهام المناط بها بصورة أفضل قياسا على معايير المصالح الرئيسية التي تشكل عمليات صنع القرار ، كما تتنافس في قدرتها على تقديم المساعدة الكافية لانجاز العمل بسرعة وتمثل هذه النظريات في :

✓ **نظرية العقلانية** : أين يؤكد أصحابها أن استخدام هذه التقنيات يحسن -في مقدرات الحكومة - ذلك على اقل تقدير في الاستناد إلى العقلانية عند اتخاذ القرارات و التكلفة الوحيدة هي تكلفة الشراء لهذه التقنيات وتشغيلها ، بمعنى التقليل من تكاليف الحصول على المعلومات و ترتيبها و ترميزها و تنظيمها و إدارتها واستخدامها (إبراهيم سليمان ، 2010)

✓ **نظرية التقنية** : يتمحور مفهوم هذه النظرية حول التقنية بوصفها رمزا مقدسا و ميدان تنافس و أنها أداة مهمة في ظل ظروف الصراع الاجتماعية القائمة و سوف تساعد في حل الكثير من المشاكل الاجتماعية للمستفيدين كالبطالة ، والفقر و أنها سوف تكون إضافة حقيقية للمستخدمين دون أدنى شك و كيفية توظيفها بالطريقة الصحيحة (د.فهد بن ناصر العبود . 2023) .

✓ **نظرية الثمن** : مجموعة أخرى من النظريات تؤمن بإمكانية زيادة قدرات الحكومة و انعكاس ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرار و عقلانيتها ، لكنها في الوقت نفسه تصر على ان ذلك لا يتأتى من دون ثمن .

وهذه النظرية تؤمن بضرورة عمل ترتيبات الحماية و الوقاية وإلا سوف يكون الثمن غاليا فيما يتعلق بالحرية و الخصوصية الشخصية للمستخدمين و الحفاظ على سرية المعلومات . (د.فهد بن ناصر العبود . 2023) .

✓ **نظرية ضوضاء المعقولية و تأكلها** : هي النظرية الأكثر تشاؤما ، تقوم على الادعاء القائل أن الحكومة الالكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة ، وعلى الزعم السائد بضعف قدرة القطاع العام على إدارة المعلومات بصورة جيدة بالمقارنة مع مؤسسات القطاع الخاص .

كما تتخوف من أشياء عدة مثل التفسير المبسط بأكثرمما ينبغي للبيانات ، و النمذجة المبسطة ، و التبسيط الشديد بدءاً من عمليات التحليل حتى صياغة التوصيات .

كما تتبنى هذه النظرية تطبيق الحكومة الالكترونية لكنها تتحفظ في بعض الجوانب ، حيث تعد المعلومات مجازا كالضوضاء التي تشتت انتباه صانع القرار . (أ.د.فهد بن ناصر العبود . 2023)

وتتعدد أنواع الحكومة الالكترونية إذ يمكن تقسيمها إلى 3 أقسام حسب الطرف الذي يرتبط مع الحكومة (د صفوان المبيضين . 2020) فنجد :

✓ (حكومة - حكومة) داخل الجهات الحكومية نفسها.

✓ (حكومة - مواطن) بين الحكومة و المواطن .

✓ (حكومة - أعمال) بين الحكومة و قطاع الأعمال .

كما أن الحكومة الالكترونية تقوم على جملة من المبادئ : تتمثل المبادئ الحكومة الالكترونية في (خالد محمود المشاقبة 2023) :

✓ سهولة الاستعمال و ذلك بتسيير وصول المستخدم للجهاز الحكومي إلكترونيا مما يلغي حواجز المكان و الزمان مع مراعاة هذه الأجهزة لاحتياجات المستخدمين و اختياراتهم .

✓ الوصول من أي مكان و ذلك بتواصل المستخدم من أي موقع مناسب مع الحكومة الالكترونية، و هذا يتضمن تعددية و تنوع منافذ الخدمات الحكومية الالكترونية و سلامة تغطيتها للمحيط الجغرافي.

✓ الخصوصية و الأمان حيث توفر الحكومة الالكترونية السرية المناسبة و الأمن المعلوماتي و المصدقية ، مما يسهم في بناء الثقة بين مقدم الخدمة و المواطن المستفيد منها .

✓ التحدث حيث أن سرعة مواكبة التطورات التقنية يمثل العمود الفقري لتطبيقات الحكومة الالكترونية و مواكبة التغيرات المتعلقة بظروف الخدمة و المتمثلة في كافة العوامل البيئية الداخلية و الخارجية

لا تخلو أهداف الحكومات الالكترونية في تجارب دول العالم من مضامين اجتماعية وثقافية و تربية و سياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشروعات و برامج الحكومة الالكترونية و يمكن ان نذكر من بين هذه الأهداف :

1- رفع كفاءة أداء الجهاز الحكومي و يتم ذلك عن طريق توفير أحدث و اشمَل المعلومات المطلوبة مع تسيير الحصول على أي منها بعد تصنيفها الكترونيا و كذلك تسهيل تبادل المعلومات و سبل الاتصالات الالكترونية بين الوحدات الحكومية .

2- توفير المناخ المشجع للاستثمار لتذليل العقبات أمام المستثمر المحلي و الأجنبي (د.صفوان المبيضين 2020)

3- توفير المال و الوقت عن طريق تقليل فاقد الناتج عن المعاملات التقليدية .

4- تقديم معلومات و خدمات متعددة للمواطن و المؤسسات و لقطاع الأعمال و إتاحتها أنيا و بدقة و بسهولة

وكذا تحسين مستوى جودة الخدمات .(أ.مصطفى يوسف الكافي . 2009)

اعتمدت الجزائر إستراتيجية " الجزائر الالكترونية 2013 " لتدرجها ضمن الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع العلم و المعرفة الجزائري ، مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة و السريعة التي يعيشها العالم . و هدفت هذه الإستراتيجية التي تضمنت خطة عمل متماسكة و قوية إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني و المؤسسات و الادارة، كما سعت إلى تحسين قدرات ا التعليم و البحث و الابتكار و إنشاء عناقيد صناعية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و رفع تنافسية البلد و تحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر و استخدام هذه التكنولوجيات. . تحتوي إستراتيجية الجزائر الالكترونية على ثلاثة عشر محورا رئيسيا تجسدت فيما يلي :

1 - المحور الأول : تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية و تلخصت لأهدافه في استكمال البنى الأساسية المعلوماتية و ووضِع نظم إعلام مندمجة ، إضافة إلى نشر تطبيقات قطاعية متميزة و تنمية الكفاءات البشرية و تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين و الشركات و العمال و الإدارات و الأخرى .

2- المحور الثاني : تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات و تلخصت أهدافه في دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير تطبيقات لتحسين أداءها إضافة إلى تطوير عرض خدماتها الالكترونية .

3 – المحور الثالث : تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال . وتجسدت أهدافه في إعادة بعث عملية " أسرتك " عن طريق توفير حواسيب شخصية و خطوط توصيل ذات الدفق السريع مع توفير التكوين و مضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع . إضافة إلى الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية و محلات الانترنت و المنصات المتعددة الوسائط و الحظائر المعلوماتية ... الخ إضافة إلى توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الانترنت .

4 - المحور الرابع : دفع تطوير الاقتصاد الرقمي .

5- المحور الخامس : تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع و الفائق السرعة .

6- المحور السادس : تطوير الكفاءات البشرية .

7- المحور السابع : تدعيم البحث – التطوير و الابتكار و تلخصت أهدافه في التنظيم و البرمجة و تميم نتائج البحث و حشد الكفاءات تنظيم نقل التكنولوجيا و المهارات .

8- المحور الثامن : ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني و تمثل هدفه الأساسي في تهيئة مناخ الثقة و تشجيع إقامة الحكومة الالكترونية و تحديد إطار تشريعي و تنظيم ملائم .

9- المحور التاسع : الإعلام و الاتصال : (دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين معيشة المواطن و التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للدولة) تجسدت أهدافه في إعداد و تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر و كذا إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي .

10- المحور العاشر : تميم التعاون الدولي

11- المحور الحادي عشر آليات التقييم و المتابعة : و تمثل هدفه الأساسي في تحديد نظام مؤشرات متابعة و تقييم تسمه بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية من جهة و بإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية " .

12- المحور الثاني عشر : إجراءات تنظيمية من خلال وضع تنظيم مؤسساتي متناسق يتمحور حول ثلاثة مستويات التوجيه و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ .

13- المحور الثالث عشر : الموارد المالية : هدفه الأساسي استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا و إقرار الإجراءات التشريعية أو التنظيمية أو المادية بتقييم مالي دقيق إلى ابعد حد ممكن .

واستجابة لما أقرته وثيقة إستراتيجية " الجزائر الالكترونية 2013 " تم الشروع في عدد هام من المشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مستوى الإدارة الجزائرية منها ما يخص المشاريع المدمجة الخاصة بالبلدية الالكترونية و الصحة الالكترونية و التعليم الالكتروني و التي تشمل رقمنة و أرشفة الوثائق

الإدارية ، ووضع نظام معلومات مدمج . بالإضافة إلى توفير عدد من الخدمات للمواطن وتحسين فعالية الإدارة وشفافيتها انطلاقا من الخدمات الالكترونية المتوفرة والتي تعمل على تسهيل تعامل المواطن و الشركات مع الإدارة العمومية .

وترجم سعيها في تحقيق انجازات ملموسة على أرض الواقع نذك منها في مجالي العدالة والداخلية (موقع وزارة العدل الجزائرية) :

أولا مجال العدالة :

لقد تمكّن قطاع العدالة من قطع أشواط معتبرة، في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتحول نحو العالم الرقمي، إذ تم تجسيد عديد المشاريع بغية الوصول إلى عدالة عصرية بالمعايير الدولية، لاسيما في مجال تسهيل اللجوء إلى القضاء لكافة شرائح المجتمع، تبسيط وتحسين الإجراءات القضائية، ترقية أساليب التسيير القضائي والإداري وكذا توفير وتطوير الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطن والمتقاضى ومساعدى العدالة.

إذ سمحت الجهود المبذولة في هذا المجال ب :

- إنجاز وتطوير شبكة اتصال داخلي خاصة بقطاع العدالة، تربط الإدارة المركزية بكافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية وكذا الهيئات تحت الوصاية بواسطة الألياف البصرية، والتي تعد بمثابة بنية تحتية وقاعدة مادية ضرورية لاستغلال مختلف الأنظمة المعلوماتية المطورة من طرف كفاءات القطاع.

- اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي، وفقا للقانون رقم 03-15، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، من خلال استحداث مركز شخصية الشريحة للإمضاء الإلكتروني وإنشاء سلطة التصديق الإلكتروني، وتمكين كافة المتدخلين في نشاط القطاع، من استعمال الوثائق الإدارية والمحركات القضائية بتوقيع إلكتروني موثوق، بهدف إتاحة الخدمات القضائية عن بعد.

- تمكين المواطن من استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية ممضاتين إلكترونيا، عبر الإنترنت.

- تمكين الجالية الجزائرية بالخارج من الحصول على شهادة الجنسية، ممضاة إلكترونيا، وذلك عبر الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج.

- تمكين الجالية الجزائرية بالخارج والأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر من الحصول على القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية، ممضاة إلكترونيا، وذلك عبر الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج.

- إتاحة إمكانية للمحامين لسحب النسخة العادية من الأحكام والقرارات القضائية الموقعة إلكترونيا، عبر الإنترنت.

- توفير خدمة سحب النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة موقعة إلكترونيا انطلاقا من المجالس القضائية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر الجهة القضائية المصدرة لها.

- توفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية، لتمكين المواطنين من تقديم طلبات التصحيح والوثائق المرفقة بها، عبر الإنترنت أو على مستوى أقرب محكمة أو بلدية وكذا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصليات بالخارج.

- مواصلة رقمنة الملف القضائي في جميع مراحلها، بما في ذلك التبادل الإلكتروني للعرائض خارج الجلسات.

- توفير إمكانية تتبع مآل القضايا، والاطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل.

- فتح عناوين إلكترونية لاستفادة المواطن من الخدمات القضائية عن بعد، وإتاحة خدمة المصادقة على صحة الوثائق القضائية، الموقعة إلكترونيا والمسحوبة عبر الإنترنت.

- استحداث مركز للنداء، بعنوان قطاع العدالة، قصد التكفل بانشغالات المواطنين والمتقاضين والرد عن استفساراتهم ذات الصلة بالمجالين القضائي والقانوني، من خلال الرقم الأخضر (10-78)

- تمكين مختلف الإدارات والهيئات العمومية من الاطلاع وسحب صحيفة السوابق القضائية (البطاقة رقم 2)، ممضاة إلكترونيا.

- تحسين وسائل التحصيل من خلال اعتماد آلية تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية من طرف الجهات القضائية، التي تستند على نظام آلي متكامل وقاعدة معطيات وطنية مع إقرار التحفيظات في مجال تنفيذ الأحكام القضائية مع إقرار التحفيظات في مجال تنفيذ الأحكام القضائية، بتمكين المعنيين من الاستفادة من نظام الدفع بالتقسيط ومن نسبة تخفيض المبالغ المستحقة في حالة التسديد الطوعي.

- إنشاء أرضية للتكوين عن بعد.

- إنشاء أرضية النيابة الإلكترونية "e-nyaba" لتمكين الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين (الإدارات والمؤسسات، الشركات الخاصة والجمعيات، ...) من تقديم الشكاوى أو العرائض أمام النيابة عن بعد.

- تمكين المواطن من التسجيل للاستفادة من خدمة استخراج النسخة الإلكترونية عن بعد، لصحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3)، للمدانيين وغير المدانيين.

- استحداث فضاءين بالموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة العدل:

✓ انشغالات "لتلقي انطباعات وتطلعات وانشغالات المواطنين عن بعد، بخصوص مختلف خدمات مرفق العدالة.

✓ أقتراح "لتلقي اقتراحات ومساهمات المواطنين عن بعد، بخصوص تحسين نوعية خدمات مرفق العدالة.

2- اعتماد منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي

- استحداث نظام معلوماتي موحد ومؤمن خاص بالقطاع لضمان انسجام وتوافق المعطيات بغرض تسهيل استغلالها وتفاذي تكرار البيانات.

- اعتماد تقنية المحادثة المرئية في تنظيم المحاكمات عن بعد، على الصعيدين الوطني والدولي، ساهمت بشكل كبير في تسهيل الإجراءات القضائية والتسريع من وتيرة الفصل في القضايا، من خلال سماع الشهود والأطراف والخبراء عن بعد واجتناب تحويل المحبوسين.

- استخدام ذات الآلية، لتنظيم جلسات العمل والمحاضرات والدورات التكوينية .

3- تطوير أساليب تسيير الإدارة القضائية :

- اعتماد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية وكذا سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى المجالس القضائية، قصد الاستغلال الأمثل لأرشيف القطاع والمساهمة في تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية.

- إرسال الوثائق وتبادل المعلومات باستخدام البريد الإلكتروني الداخلي للقطاع.

- تكريس آلية إرسال تقارير الخبرة ممضاة إلكترونيا وتبادل الوثائق بصفة الكترونية، بين الجهات القضائية والمصالح العلمية للضبطية القضائية.

- اعتماد آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني، قصد تمكين الجهات القضائية من إرسال الاستدعاءات إلكترونيا، عوضا عن إرسالها بالطرق القانونية التقليدية، وإعلام المتقاضين بمآل قضيتهم، وبمختلف المعلومات التي تخصه بواسطة مجرد رسائل نصية قصيرة.

4- تدعيم الحقوق والحريات الفردية :

- استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية، يديرها قاض وتساعدته خلية تقنية، تشرف على عملية إنشاء وإدارة قاعدة المعطيات الوطنية للبصمات الوراثية، وفقا لأحكام القانون رقم 16-03، المؤرخ في 19 جوان 2016 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، وذلك لضمان الحماية القانونية للمعطيات الوراثية المحفوظة على مستواها.

- استحداث نظام معلوماتي بيومتري، يقوم على استغلال خصائص البصمة البيومترية، وقاعدة معطيات بيومترية وطنية لتشمل جميع بصمات المتابعين قضائيا ونزلاء المؤسسات العقابية، من أجل المساهمة في التعرف على الهوية في وقت قياسي وإضفاء المرونة والسرعة على الإجراءات القضائية وكذا تسهيل عملية تسيير المؤسسات العقابية وتفاذي حالات انتحال الشخصية.

-استحداث نظام آلي يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال، يمكن من الإعلان عن إنذار بحالة اختطاف الأطفال عبر مختلف وسائل الإعلام، قصد النشر الواسع للمعلومة بصفة آنية وعن بعد، وكذا المساعدة في إجراءات البحث والتحرري من طرف كافة شرائح المجتمع .

ثانيا وزارة الداخلية :

قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة. تهدف مجمل هذه الانجازات إلى تمكين المواطن من خدمة حكومية ذات جودة ونوعية. ونذكر من بين هذه الخدمات ما يلي (موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية) :

- 1- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني .
- 2- تمكين تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنت .
- 3- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات .
- 4- خدمة جديدة عبر الانترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم
- 5- رخص استثنائية .
- 6- طلب تسجيل التصريح التأسيسي للجمعيات البلدية ولجان الأحياء .
- 7- طلب شهادة الكفاءة لرخصة السياقة .
- 8- بطاقة التعريف البيومترية .
- 9- شهادة ميلاد 12 خ
- 10- خدمة تمكن المواطن من سحب وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد ، الزواج ، الوفاة) الخاصة به أو بأحد أقرابه انطلاقا من التطبيق المتاح عبر الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية .

عرض النتائج وتحليلها :

سنقوم باستعراض أهم الجداول و تحليلها

جدول رقم 1 متغير جنس أفراد العينة المدروسة

| الجنس | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| ذكر | 53 | 53 % |
| أنثى | 47 | 47 % |
| المجموع | 100 | 100 % |

يوضح الجدول رقم 1 متغير جنس أفراد العينة المدروسة وقد أوضحت نتائجه عد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين دليل على أن التعاملات الإدارية لا تقتصر على جنس معين بحد ذاته .

جدول رقم 2 متغير توزيع الفئة العمرية على أفراد العينة :

| الفئات | التكرار | النسبة |
|---------------|---------|--------|
| 30-20 | 45 | 45 % |
| 40-31 | 26 | 26 % |
| 50-41 | 10 | 10 % |
| من 50 فما فوق | 19 | 19 % |
| المجموع | 100 | 100 % |

يوضح الجدول رقم 2 متغير توزيع الفئة العمرية على أفراد العينة ويتضح لنا من خلال الجدول بان الفئة العمرية 30-20 تتصدر الترتيب بنسبة 45 % تليها الفئتين العمريتين 40-31 و من 50 فما فوق بنسب متقاربة على التوالي قدرت ب 26 % و 19 % ، لتحتل في المركز الأخير الفئة العمرية 50-41 بنسبة قدرت ب: 10 % .

جدول 06 يبين استفادة المستخدمين من الخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة من وزارة العدل

| النسبة | التكرار | الخدمات الالكترونية الحكومية التي استفادت منها في مرفق العدالة الالكتروني |
|---------|---------|---|
| 43.36 % | 49 | استخراج صحيفة السوابق العدلية |
| 32.74 % | 37 | استخراج شهادة الجنسية |
| 0 | 0 | النيابة الالكترونية |
| 6.19 % | 7 | الاطلاع على مآل قضيتك |
| 5.30 % | 6 | تقديم شكوى قضائية |
| 7.07 % | 8 | استخراج مرسوم التجنس |

| | | |
|---------|-----|--------|
| أخرى | 6 | 5.30 % |
| المجموع | 113 | 100 % |

من أجل إنجاز أهداف برامج الحكومة الإلكترونية، وتحقيق التكامل والتنسيق بين كافة الوزارات والجهات الحكومية في الجزائر، كان لا بد من تنفيذ عدد من المشاريع الإستراتيجية والمبادرات الرائدة التي نصت عليها إستراتيجية الحكومة الإلكترونية أو تلك التي ظهرت الحاجة لها لاحقا مع تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية. حيث نفذت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية وبالتعاون والتنسيق مع كافة الجهات الحكومية عدد من المشاريع على المستوى الوطني، وتعمل على توحيد الإجراءات الحكومية الإلكترونية، وزيادة التنسيق فيما بينها، وربطها بشبكة معلوماتية واحدة، كما تساعد على تقديم أفضل الخدمات والمشاريع الإلكترونية للجمهور بأعلى درجات الجودة والكفاءة والأمن. وقد عمدت وزارة العدل الى تقديم مجموعة من الخدمات الإلكترونية لتسهيل تحصل المواطنين على تعاملاتهم وخلق تعزيز الثقة بينها وبينهم وتكوين صورة ذهنية ايجابية تتماشى وتطلعات الدولة .

ومن خلال الجدول علاه يتضح لنا بان خدمة استخراج السوابق العدلية احتلت الصدارة بنسبة قدرت 49 % تلتها فئة استخراج شهادة الجنسية بنسبة 37 % لتأتي في مراتب متأخرة على التوالي الفئات " استخراج مرسوم الجنس " و الاطلاع على ما آل قضيتك " ، تقديم شكوى قضائية وبنسب على التوالي 7.7 % ، 6.19 % ، 5.30 % . وهذا يدل على أن أفراد العينة المدروسة يفضلون استغلال الموقع لاستخراج الوثائق أكثر من الخدمات المقدمة الأخرى .

جدول 7 استفادة المستخدمين من خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من وزارة الداخلية

| النسبة | التكرار | الخدمات الإلكترونية الحكومية التي استفادت منها في مرفق وزارة الداخلية الإلكتروني |
|--------|---------|--|
| 32.8 % | 41 | استخراج جواز السفر البيومتري |
| 21.6 % | 27 | استخراج عقد الميلاد 12 خ (المقيمين بالخارج) |
| 26.4 % | 33 | استخراج بطاقة التعريف الوطنية |
| 0 | 0 | الاطلاع على القائمة الوطنية للأشخاص و الكيانات الإرهابية |
| 10.4 % | 13 | استخراج وثائق الحالة المدنية |
| 4.8 % | 6 | طلب شهادة الكفاءة لرخصة السياقة |

| | | |
|--------------------------------|-----|-------|
| تصحيح أخطاء في السجلات المدنية | 5 | 4 % |
| المجموع | 125 | 100 % |

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بان خدمة " استخراج جواز السفر البيومتري " احتلت الصدارة بنسبة قدرت 32.8 % تلتها فئة " استخراج بطاقة التعريف الوطنية " بنسبة 26.4 % لتأتي بعدها فئة " استخراج عقد الميلاد 12 خ (المقيمين بالخارج) " بنسبة 21.6 % وبنسب متقاربة الفئات على التوالي استخراج وثائق الحالة المدنية " ، فئة وفئة " طلب شهادة الكفاءة لرخصة السياقة " ، " تصحيح أخطاء في السجلات المدنية وبنسب على التوالي 10.4 % ، 4.8 % ، 4 % . وهذا يدل على أن أفراد العينة المدروسة يفضلون استغلال الموقع لاستخراج الوثائق أكثر من الخدمات المقدمة الأخرى .

جدول 9 يوضح كيفية استخدام أفراد العينة لهذه الخدمات :

| النسبة | التكرار | كيفية استخدام الخدمات الحكومية |
|--------|---------|--------------------------------|
| 33 % | 33 | بمفردك |
| 67 % | 67 | بمساعدة |
| 100 % | 100 | المجموع |

يوضح الجدول 9 كيفية استخدام أفراد العينة لهذه الخدمات : إذ أوضحت نتائجه أن 57 % من أفراد العينة المدروسة ينجزون تعاملاتهم بمساعدة أشخاص آخرين سواء كانوا أصحاب مقاهي الانترنت أو أقاربهم أو أبنائهم

جدول 10 يوضح الوسيلة المستغلة للاستفادة من هذه الخدمات :

| النسبة | التكرار | الوسيلة التي تستخدمها للاستفادة من هذه الخدمات |
|--------|---------|--|
| 15 % | 15 | هاتف نقال |
| 21 % | 21 | حاسوب شخصي |
| 64 % | 64 | اللجوء إلى مقهى الانترنت |
| 100 % | 100 | المجموع |

إذا ما ربطنا نتائج هذا الجدول الذي أوضحت نتائجه بان الوسيلة الأكثر استخداما لدى أفراد العينة المدروسة هي اللجوء إلى مقهى الانترنت تتأكد لنا نتائجه بان نسبة كبيرة من طالبي الخدمات يعتمدون بشكل كبير على المساعدة من طرف أصحاب هذه المقاهي من اجل تسهيل وتبسيط الحصول على الخدمات المطلوبة .

جدول 11 يوضح تقييم موقع الخدمات الالكترونية الحكومية من حيث التصميم

| النسبة | التكرار | الفئات | تقييم المستخدم لموقع للخدمات الالكترونية الحكومية |
|--------|---------|--|---|
| 00 % | 00 | | سيئ |
| 36 % | 36 | يحتوي على إرشادات | جيد |
| 26 % | 26 | يحتوي على روابط تسهل عليك الوصول إلى المعلومات التي تريدها | |
| 38 % | 38 | واضح ومرتب | جيد جدا |
| 100 % | 100 | | المجموع |

يسمح التصميم الجيد للمواقع الالكترونية المعتمدة من طرف الوزارات بسهولة الوصول إلى المواطنين ووصول المواطنين إليها بشكل عام و وزارتي العدل و الداخلية ميدان الدراسة بشكل خاص. إذ تسمح المواقع الالكترونية بتوفير كافة المعلومات والخدمات بسهولة كما تستطيع الوصول إلى المواطنين خارج حدود الدولة ، مع توفير المجهود و العناء من أجل الوصول إليها وذلك بفضل وجود الانترنت لما وفرته من إمكانية الوصول إليها (24/7) خلال جميع أيام الأسبوع وعلى مدار اليوم وليس في الوقت المحدد للعمل.. وبذلك تستطيع هذه الوزارات الوصول عدد كبير من المواطنين المستهدفين وإتاحة المعلومات الكافية عن الخدمة المقدمة و الإجابة على استفساراتهم بسهولة الأمر الذي يخلق الثقة لديهم إزاء مؤسساتهم الحكومية .

و يوضح الجدول رقم 11 " تقييم موقع الخدمات الالكترونية من حيث التصميم" أين تبين نتائجه بان نسبة 62 % من أفراد العينة المدروسة تؤكد على المواقع جيد إذ يحتوي على الإرشادات كما يحتوي على روابط تسهل على المواطن الوصول إلى المعلومات إلي يريدها في حين ترى نسبة 38 % من أفراد العينة المدروسة بأنها جيدة جدا إذ تتسم بأنها واضحة ومرتبطة .

جدول 12 يوضح الطمأنينة عند وضع المعلومات الشخصية في الموقع

| النسبة المئوية | التكرار | الطمأنينة عند وضع المعلومات الشخصية في استمارة المعلومات الشخصية الخاصة بالموقع |
|----------------|---------|---|
| 35 % | 35 | نعم |
| 65 % | 65 | لا |
| 100 % | 100 | المجموع |

علاقة المواطن مع حكومته يجب أن تكون أساساً لكل خطوة تخطوها الحكومة في عملها وهذه العلاقة تعتمد كلياً على ثقة الشعب بحكومته وتبنى هذه الثقة من خلال الأفعال لا الأقوال. تعتبر الثقة في ممارسات الحكومة الالكترونية مؤشراً أساسياً وهاماً لقياس رضا المواطنين تجاه السياسات الحكومية المتبعة، وتقترن هذه الثقة باستجابة الحكومة لمطالب المواطنين وبتحقيق ما يخدم حاجاتهم ومصالحهم. ويتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 65 % من أفراد العينة المدروسة لا يشعرون بالاطمئنان عند وضع المعلومات الشخصية في استمارة المعلومات الشخصية الخاصة بالموقع في حين ترى نسبة 35 % انه لا يوجد إشكال في وضع معلوماتها الشخصية. وهو الأمر الذي يفرض على المؤسسات القائمة بذل أكثر جهد في تعزيز ثقة المواطنين فيها من اجل تحقيق أهدافها المسطرة.

جدول 14 يوضح تقييم لسرعة الخدمات :

| النسبة المئوية | التكرار | تقييم سرعة هذه الخدمات |
|----------------|---------|------------------------|
| 20 % | 20 | سريعة |
| 30 % | 30 | بطيئة |
| 50 % | 50 | متوسطة |
| 100 % | 100 | المجموع |

اتسم اهتمام الحكومة بقطاع تقنيات الإعلام والاتصال عموماً وبالانترنت وما تعلق بها بالاحتشام مدة أكثر من عقد كامل بعد أو ربط بشبكة الانترنت مارس 1994. ولم يحظى هذا القطاع بالاهتمام الحكومي إلا بعد سنة 2008 في إطار برنامج الجزائر الالكترونية 2013. وفي السنوات الأخيرة تزايد هذا الاهتمام و تضاعف في مختلف المجالات (أهمية تقنيات المعلومات والاتصالات ، الأولوية التي تمنحها الحكومة لهذا المجال ، القوانين المكرسة لرعاية وتنظيم استثمار في تقنيات المعلومات والاتصال ، سرعة تدفق الانترنت الخ)

و شرعت إتصالات الجزائر هذه السنة في عملية تحويل إخبارية ، ستسمح لما يقرب من 2 مليون مشترك بعرض 2 ميغابايت (Mbps) بمضاعفة سرعة التدفق إلى 4 ميغابايت (Mbps) الاختبارات التي أجريت في الأيام القليلة الماضية، على كامل التراب الوطني، سمحت لاتصالات الجزائر بتسجيل تحسن معتبر عند معظم المشتركين المعنيين.

هذا التحسن هو ثمرة المشاريع التي تمت مباشرتها في مجال عصرنه طبقات شبكة الاتصالات الوطنية، من المصدر إلى المشترك، لاسيما من خلال إنجاز المؤسسة لمنافذ جديدة تعتمد على الألياف البصرية ، بالموازاة مع ترقية وعصرنه الشبكة النحاسية القائمة، لضمان سرعات تدفق أعلى، وهي العملية التي لا تزال مستمرة، إضافة إلى استغلال القدرات التي يسمح بها نظام الربط بالكابلات البحرية ORVAL / ALVAL ، الذي مكن أيضا، للتذكير، من ضمان استقرار خدمة الإنترنت أثناء صيانة الكابل البحري SeaMeWe4 خلال شهر يناير الماضي. (موقع اتصالات الجزائر). ومع ذلك ما تزال هذه العملية في بدايتها وهو ما تؤكد نتاج الجدول رقم 14 الذي يوضح تقييم سرعة الخدمات المتاحة على مستوى موقعي وزارتي الداخلية أين أكد 50 من أفراد العينة المدروسة أن الخدمات المقدم متوسطة بينما 30 منهم أكدوا بأنها تتسم بالبطء سواء من حيث سرعة تدفق الانترنت أو من حيث الاستجابة للتعاملات المطلوبة في حين يرى ما يقدر بـ 20 منهم بأنها مرضية وسريعة .

جدول 15 تقييم سهولة ملئ الاستمارة المعلومات الشخصية في الموقع :

| النسبة المئوية | التكرار | تقييم سهولة ملئ استمارة المعلومات الشخصية في الموقع |
|----------------|---------|---|
| 68 % | 68 | سهلة |
| 32 % | 32 | صعبة |
| 100 % | 00 | صعبة جدا |

إن تصميم المواقع الوزارية له أهمية بالغة ، لأنه يعكس مكانة الوزارات الجزائرية ، ويؤثر في صورتها الذهنية لدى الجمهور ، لذا لا بد من الاهتمام وتصميم المواقع الالكترونية بنفس قدر الاهتمام بالمضمون المعروض على

الموقع الالكتروني .

النتائج العامة للدراسة :

1- ضعف علاقة الأفراد بالحكومة الالكترونية الراجع لعدة أسباب أهمها :

✓ ضعف ربط الأفراد بالانترنت لان نجاح هذه الحكومة يتطلب وجود مواطن إلكتروني يمتلك جهاز حاسوب ويمكنه الوصول إلى شبكة المعلوماتية ما يتطلب تطوير المنشآت القاعدية الالكترونية .

- ✓ ضعف الثقة في التعاملات الالكترونية لدى المواطن الجزائري .
- ✓ ضعف تدفق الانترنت إذ بغض النظر عن نسبة ربط الأفراد بشبكة الانترنت فإن تدفقها يتميز بالضعف في الجزائر وقد يتوقف الربط في الكثير من الأحيان بفعل ضغط كثرة المستعملين للشبكة مقابل ما هو متاح من حجم التدفق .
- ✓ غياب الوعي بأهمية التعاملات الالكترونية في تلبية حاجيات الأفراد واختزال عاملي الزمان و المكان الامر الذي انجر عنه قلة استخدام المرافق الرقمية من قبل المواطنين و البقاء على الشكل التقليدي في انجاز مختلف تعاملاتهم الإدارية ..
- 2- موقعي الوزارتين الداخلية و العدل مصممة باللغتين الوطنية (العربية) والفرنسية مما يسهل إلى حد كبير علي مستخدمي الموقعين استخدام الخدمات المقدمة في ظل عدم تحكم فئات واسعة من المجتمع الجزائري في اللغتين الفرنسية والانجليزية
- 3- استعانة عدد كبير من أفراد العينة المدروسة بأشخاص ذوي خبرة في مجال استخدام الحواسيب و الهواتف النقالة من اجل الاستفادة من الخدمات المقدمة من طرف الوزارتين دليل على الأمية الرقمية التي ما تزال متفشية في أوساط المجتمع الجزائري و هو الأمر الذي يزيد من إضعاف علاقة الأفراد بالحكومة من خلال شبكة الانترنت .
- 4- سيرورة الجزائر نحو الحكومة الالكترونية تسير ببطء مقارنة بما كان مبرمجا .
- 5- ضرورة التعامل مع المواقع الالكترونية على أنها وسيلة مهمة من وسائل التواصل مع الجمهور العام، وال تقف أمام ضرورة الاهتمام بالجوانب الوظيفية والفنية والجمالية لتلك المواقع من خلال تطبيق أسس التصميم بشكل علمي ومهني؛ لتحقيق الهدف الوظيفي والجمالي من المواقع الالكترونية .
- 6- ضرورة توفير شبكات الانترنت بجودة عالية بحيث يسهم ذلك في تسهيل تطبيق الحكومة الالكتروني .
- 7- تحفيز المواطنين لاعتماد الحكومة الالكترونية ، وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.

المراجع :

- 1- د صفوان المبيضين .مقدمة في الحكومة الالكترونية دار البارودي العلمية للنشر و التوزيع .2020.ص: 13
- 2- خالد محمود جليل المشاقبه . الحكومة الالكترونية و أثرها في أداء دائرة الأحوال المدنية و الجوازات في الأردن .دارالخليج للنشر و التوزيع . الأردن . ط1. 2023 . ص : 25
- 3- إبراهيم سليمان . الحكومة الالكترونية.دار يافا العلمية للنشر و التوزيع .الأردن .2010.ص ص: 15
- 4- أفهد بن ناصر العبود . الحكومة الالكترونية و الذكية و المتكاملة ..مكتبة فهد الوطنية . الرياض.ط.1. 2023. ص : 29
- 5- نفس المرجع السابق . ص : 30
- 6- نفس المرجع السابق ص ص : 30-31
- 7- د صفوان المبيضين .مرجع سبق ذكره .ص: 14
- 8- أمصطفى يوسف الكافي.الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة .دار رسلان للطباعة و النشر و التوزيع .دمشق.2009.ص : 46
- 9- موقع وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال "الجزائر الإلكترونية " <http://www.mptic.dz/ar/>
- 10- موقع وزارة العدل الجزائرية <http://www.mjustice.dz/ar/modernisation-2-2-2//>
- 11- موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية [/https://interieur.gov.dz/index.php/ar](https://interieur.gov.dz/index.php/ar)
- 12- موقع اتصالات الجزائر <https://www.algeriatelecom.dz/ar>