

الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية

دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية بموقع

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

أ.د. نوفيل حديد وحنان كريـط
جامعة الجزائر 3

المستخلص :

خطت وزارة الداخلية والجماعات المحلية أشواطاً واضحةً في عصرنة الخدمات الإدارية العمومية وتطويرها، بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة، سعياً منها لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتقريب الإدارة من المواطن. لهذا، تهدف هذه الدراسة إلى تبيان تأثير الإدارة الإلكترونية على بعض الخدمات العمومية التي تقدمها الوزارة وجماعاتها المحلية من خلال تحليل الموقع الإلكتروني الرسمي لها، والتي أصبح من الممكن الحصول عليها عبر الإنترنت، وذلك بالتركيز على الخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطنين (A to C / A 2 C : Administration to Citoyen) ومن ثم تقييم نجاحها من وجهة نظرهم. وقد أظهرت نتائج الاستبيان أنّ الخدمات الإلكترونية التي توفرها الوزارة وجماعاتها المحلية والتي تتنوّع بين خدمات إعلامية وخدمات تفاعلية وأخرى معاملاتية تغطّي باستخدام واسع لدى المواطنين المستجوبين الذين ورغم رضاهم عنها إلا أنّهم يرغبون في تطويرها وفي إثراء الموقع بخدمات إلكترونية جديدة.

الكلمات المفتاح : الإدارة الإلكترونية، الخدمات العمومية، الخدمات الإلكترونية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

Résumé :

Le Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales (MICL) a réalisé un progrès important dans la modernisation et le développement des services publics à travers les technologies modernes et notamment l'internet.

Pour cela, notre étude vise à démontrer l'impact de l'e-administration sur certains services publics, et à évaluer son succès, en mettant l'accent sur les services électroniques destinés aux citoyens (A to C). Les résultats de l'enquête ont montré que les services électroniques fournis par le MICL (informationnels, interactifs et transactionnels) sont largement utilisés par les membres de l'échantillon, et que malgré leur satisfaction, ils veulent que le site soit riche par d'autres services électroniques.

Mots clés : e-Administration (administration électronique), services publics, e-Services, ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales.

المقدمة

باعتبار أن مهمتها أساساً تتمثل في خدمة المجتمع وتحقيق المنفعة العامة، لطالما سعت الإدارات العمومية الجزائرية نحو تحسين جودة خدماتها وتبسيط إجراءاتها الإدارية من أجل تعزيز ثقة المواطنين بها؛ وكذا الرفع من مستوى فعاليتها وكفاءتها. لهذا ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص شبكة الإنترنت، ومع ما سمحت بتحقيقه من مكاسب بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية، العمومية منها والخاصة، اتجهت مختلف الإدارات العمومية نحو الاستثمار في هذه التكنولوجيا بالاعتماد على تطبيقات نظم المعلومات وشبكات الاتصال وإنشاء البوابات الإلكترونية لدعم قنوات الاتصال بينها وبين الأطراف التي تتعامل معها، خاصة المواطنين الذين أصبحوا يشكلون المحور الرئيس الذي تتجه كل الاستراتيجيات المتبنية نحو بلوغ رضاهم وكسب ولائهم ولما لا الوصول إلى مشاركتهم في تحسين الخدمات والإجراءات الإدارية.

لهذا حظيت الإدارة الإلكترونية، بوصفها الشكل الجديد للإدارة، بالعديد من الدراسات والأبحاث، التي توصلت في مجملها أن معظم الدول قامت بصياغة البرامج والاستراتيجيات للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق مزايا ومكاسب سواء بالنسبة للإدارات العمومية أو بالنسبة للمواطنين كذلك، من خلال تدعيم طرق تقديم الخدمات العمومية وتوفيرها على الخط، بالإضافة إلى تطوير أساليب العمل في تأدية المهام والأنشطة الإدارية اليومية وتحسين السير الداخلي لها.

وفي الجزائر، تعتبر استراتيجية الجزائر الإلكترونية «e-Algérie»، التعبير الصريح عن إرادة الدولة في ولوج مؤسساتها سواء الخاصة منها أو العمومية إلى مجتمع المعلومات والمعرفة، من خلال تشجيع تبني مشاريع تتعلق باستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي تعتبر الإدارة الإلكترونية واحدة منها. وعليه، فإن بحثنا هذا، يحاول الإجابة على الإشكالية التالية :

في ظل توجه الإدارات العمومية الجزائرية نحو تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية، كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمات العمومية التي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية؟ وكيف ينظر المواطنون إلى مسألة نجاحها ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية، ارتأينا تقسيم بحثنا هذا إلى ثلاث (3) محاور رئيسية. حيث نتطرق في المحور الأول إلى الإدارة الإلكترونية، بدء بتبيان مدى توافق المصطلح مع الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، ثم نوضح بعض الدوافع التي أدت إلى انتهاء الإدارة الإلكترونية بشكل مكثف عبر مختلف دول العالم ؛ لنعرج في المحور الثاني على مراحل تطوير الإدارة الإلكترونية إلى غاية الوصول إلى إبراز أنواع الخدمات الإلكترونية التي يمكن تقديمها. ثم ننتهي في المحور الثالث والأخير، إلى عرض وتقييم نماذج الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية عبر موقعها الإلكتروني.

I. الإدارة الإلكترونية : نتاج إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية

2-1 : إدارة إلكترونية، حكومة إلكترونية أم حوكمة إلكترونية ؟

باعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلك الأجهزة والبرامج التي تسمح بمعالجة المعلومات وانتقالها بكل حرية عبر الشبكات، لتساهم في نشر المعارف وتبادلها، فإن استخداماتها في الإدارات العمومية مقترن بعدة رهانات استراتيجية، منها ما يتعلق بتحسين علاقة الإدارات العمومية بالمواطنين وتعزيز مشاركتهم في المسار الديمقراطي، ومنها ما يركز على تحسين السير الداخلي للإجراءات الإدارية وطرق تأدية الأعمال بها. حيث يظهر تأثيرها على الإدارات العمومية من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية التي اتجهت غالبية الدول نحو تطبيقها، كونها أصبحت ضرورة حتمية تفرضها جملة من الأسباب والدوافع منها ما يتعلق بالجانب المالي والحاجة إلى ترشيد وعقلنة النفقات، ومنها ما يتعلق بجوانب أخرى كالجانب التكنولوجي، والاجتماعي والدولي.

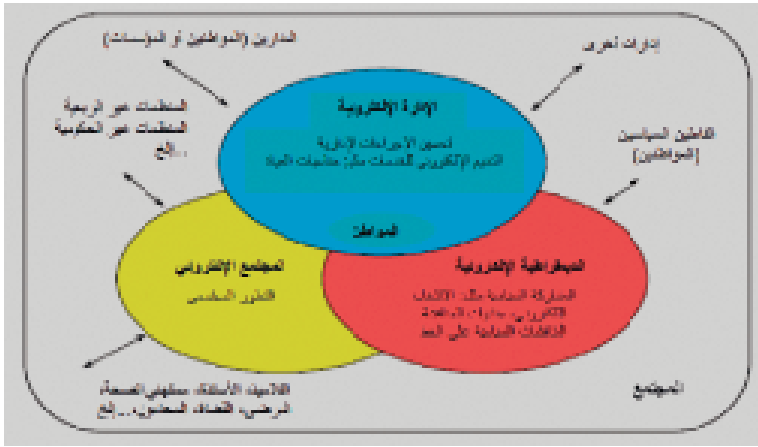
إن اطلاعنا على عدة دراسات وأبحاث في مجال الإدارة الإلكترونية، سمحت لنا بالوقوف على اختلاف الباحثين في استخدام هذا المصطلح ومزجه مع مصطلحات أخرى كالحكومة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية :

فهناك من يرى أن للإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية معنى واحد يتمحور حول الاستفادة مما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مزايا لتحسين طرق أداء الأعمال وتقديم الخدمات : ويندرج ضمن هذا التيار دراسة منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE المنشورة سنة 2003 بعنوان «The e-Government : imperative»، والتي جاءت في نسختها الفرنسية سنة 2004 تحت عنوان «L'administration électronique : un impératif» لتبين أن المصطلحان وجهان لعملة واحدة، حيث عرفت OCDE الإدارة الإلكترونية وبالتالي الحكومة الإلكترونية على أنها «استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة الإنترنت، كأداة تسمح بالوصول إلى إدارة أفضل»¹ ما يعني أن الإدارات العمومية تهدف من وراء استخدامها للتكنولوجيات الحديثة إلى الوصول إلى إدارة تقدم خدمات ذات جودة أفضل وتؤدي أعمالها بطريقة أفضل.

غير أن هناك من يفرق بين هذين المصطلحين، حيث يعرف مكتب الاستشارة Performances Management Consulting (PMC) الحكومة الإلكترونية على أنها «استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية، مع ما تتطلبه من تغييرات على المستوى التنظيمي ومهارات جديدة للموظفين. والهدف منها هو تحسين الخدمات العمومية، تعزيز مسار الديمقراطية، ودعم السياسات العمومية»^{II}. وهذا ما يشير بكل وضوح أن الحكومة الإلكترونية تتجاوز الإدارة الإلكترونية من خلال التأكيد على البعد الديمقراطي الذي يعزز مشاركة المواطنين في العمل السياسي للدولة.

وبالتالي فإنّ الحكومة الإلكترونية حسب PMC تنقسم إلى ثلاث (03) ميادين هي : الإدارة الإلكترونية «e-Administration»، الديمقراطية الإلكترونية «e-Démocratie» والمجتمع الإلكتروني «e-Société». فإذا كانت الإدارة الإلكترونية تهتم بتحسين إجراءات العمل الإدارية وما ينعكس من ذلك على التقديم الإلكتروني للخدمات في الإدارات العمومية، فإنّ الديمقراطية الإلكترونية تختصّ بتوفير الأدوات الإلكترونية للمشاركة السياسية سواء في النقاشات على الخط أو الانتخاب الإلكتروني وغيره. أما عن المجتمع الإلكتروني فإنّه يضمّ باقي الأطراف بالمنظمات غير الربحية والجمعيات وغيرها. والشكل الموالي يوضّح جيّداً هذه الأقسام الثلاثة.

الشكل رقم (01) : أقسام الحكومة الإلكترونية حسب PMC



Source : Performances Management Consulting (PMC), Avril 2009, «e-Gouvernance, les relations Etat-citoyens a l'heure du numérique, panorama, enjeux et perspectives en Afrique», Publication PMC, p.4.

وبالنسبة لكريم بن يخلف¹، فإنّ الفرق بين المصطلحات الثلاث يتمثل في كون الإدارة الإلكترونية والتي تعني التقديم الإلكتروني للخدمات، ما هي إلا أحد المكونات الضرورية لإرساء حكومة على الخط. أما الحكومة الإلكترونية فهي نمط جديد للحكومة يختلف عن الديمقراطية على الخط.

أي أنّ الحكومة الإلكترونية تعتبر شبكة من المنظمات تشمل كلاً من الحكومة، المنظمات غير الربحية، وكيانات القطاع الخاص ؛ والتمودج التطبيقي الشائع للحكومة الإلكترونية هو بوابة المعلومات الإلكترونية، حيث يمكن للمواطنين الوصول إلى مجموعة متنوعة من المعلومات والخدمات. ويشير استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية بدلاً من الحكومة الإلكترونية إلى فكرة تغيير العلاقات المؤسسية وإشراك الشركاء، سواء من المجتمع المدني وقطاع الأعمال في

الإدارة الإلكترونية، أما الحكومة الإلكترونية فهو تعبير أضيق نطاقاً ويشير إلى العمليات الحكومية المحلية أو الإقليمية¹.

وعليه ومن خلال ما سبق، يمكننا أن نستخلص أن الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية تهتمان باستغلال التكنولوجيات الحديثة في معالجة المعلومات وانتقالها عبر شبكات الاتصال المختلفة والتي تأتي على رأسها شبكة الإنترنت، بهدف تحسين فعالية الإجراءات الإدارية للإدارات العمومية وتبسيطها والقضاء على مواقع الهدر في استخدام الموارد المتاحة، وكذا تدعيم طرق تقديم الخدمات عبر الخط لتوفيرها في كل الأوقات وعلى مدار الأسبوع، تلبية لاحتياجات ورغبات المواطنين المعلنة والضمنية، بهدف الوصول إلى إدارة ذات فعالية أكبر، ولإعطاء بعداً آخراً للعلاقة التي تربط مختلف الأطراف مع الإدارات العمومية. أما الحكومة الإلكترونية فهي تهدف إلى إشراك كل الفاعلين في العمليات التي تقوم بها الإدارات العمومية من أجل الوصول إلى إدارة شفافة ومعلومة متوفرة لدى الجميع.

ويعود ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية حسب Sauret (مدير وكالة تطوير الإدارة الإلكترونية في فرنسا - 2005) إلى نهاية سنوات التسعينات عندما بدأت الإدارات العمومية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العمومية عن طريق الإنترنت والتي اقتصر في إنشاء بوابات إلكترونية لتقديم المعلومات وتحميل الاستثمارات فقط.

2-2 : لماذا اللجوء إلى الإدارة الإلكترونية؟

إنّ توجه الإدارات العمومية في كل أنحاء العالم نحو تبني مشاريع ترتبط باستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بأعمالها اليومية، له ما يبرره من دوافع وأسباب. تتباين هذه الأخيرة بين ضغوطات تجب الاستجابة إليها وبين أهداف يُرغب في تحقيقها. فيما يلي شرح موجز لبعض منها.

■ الإدارة الإلكترونية : دعامة قوية لإصلاح الإدارة العمومية

تشكّل الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لإصلاح الدولة وإداراتها وكذا تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية. ذلك أنها تسمح بتحقيق عدّة إيجابيات تتعلق بتخفيض تكاليف الإجراءات والوثائق الورقية، تحقيق الربح في الإنتاجية، الربح في الوقت والجهد، تحسين جودة الخدمات المقدمة والحصول على معلومات موثوقة... الخ. وهي تهدف إلى : « تسهيل القيام بالإجراءات الإدارية من طرف مستعملي الخدمات بالاعتماد على الإنترنت، توفير إمكانية تخزين المعلومات الإدارية على الخط، توفير إمكانية استخدام التوقيع الإلكتروني على الوثائق الإدارية، ضمان حماية المعلومات المتنقلة عبر الشبكات بين المواطنين والإدارات وكذا بين الإدارات العمومية»².

■ تحقيق الرّبح في الإنتاجية :

تسمح التّكنولوجيا الحديثة بتسيير أحسن للخدمات العمومية، ذلك أنّ الاعتماد على المعلوماتية قد سمح منذ عدّة سنوات بتحسين تسيير عدة خدمات عمومية، خاصة تلك التي تعالج الملفات بصفة نظامية ومتكرّرة كخدمات الضرائب، خدمات تسيير الموظفين أو الخدمات الاجتماعية. بالإضافة إلى إنّ أتمّة بعض المهام أدّت إلى تحسين أدائها الإداري، وبالتالي تحقيق اقتصاد في النفقات العمومية.

■ الإدارة الإلكترونية : تغيير في مناهج العمل وإثراء للمهام

إنّ إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تغيير مناهج العمل وإثراء المهام واللجوء إلى العمل عن بعد «télétravail» باستخدام الشبكات. وبصفة عامة، تسهيل القيام بالأعمال وإعطاء قيمة أكبر للمهام ذات الفعالية. كما أنّ العمل عن بعد يسمح بتخفيف الضّغط وطوابير الانتظار في الأكشاك مما ينعكس على تحسين شروط العمل وتقديم خدمات ذات جودة أفضل، بمعنى التغيير في الشبائيك الأمامية «front office» من خلال تحسين الخدمات المقدّمة يؤدّي إلى تحويل الشبائيك الخلفية «back office» أي التأثير على السّير الداخلي للإدارة ؛ بما في ذلك ترشيد عملية اتخاذ القرار بالاعتماد على نظم المعلومات وتطبيقاتها.

■ الإدارة الإلكترونية : تساهم في تحسين كفاءة الإدارة

تعدّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورية لإصلاح أنماط عمل الإدارة العمومية، من حيث تحديد أنظمة الاستغلال الداخلية والأنظمة المالية، طرق الشّراء والبيع وطرق الدّفع، الاتصالات الداخلية وتبادل المعلومات، وكذا مناهج معالجة وتطبيق البرامج التي من شأنها أن تؤدي إلى كفاءة الاستغلال وتحسين الأداء بصفة عامة.

إضافة إلى ما ذكر أعلاه، أظهرت الدّراسة التي أجرتها OCDE سنة 2010 حول الإدارة الإلكترونية للدّول الأعضاء في المنظمة (25 دولة بالإضافة إلى مصر)، أنّ التّنتائج المتنتظرة من تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمحور حول تحقيق أهداف اقتصادية بالدّرجة الأولى، يمكن تلخيصها في الجدول التالي :

الجدول رقم (01) : أهداف تبني الإدارة الإلكترونية من طرف دول منظمة OCDE

الرقم	الهدف الرئيسي	نسبة 25 بلد الأعضاء في OCDE
1	خفيض الأعباء الإدارية	96 %
2	تشجيع الإبداع	96 %
3	تحسين التفاعل والفعالية	67 %

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على :

OCDE, 2013, «Stratégies pour l'administration électronique», Editions OCDE, disponible sur : http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2011-26-fr

من خلال التّسبب المتضمّنة في الجدول، نلاحظ أن أغلب دول المنظّمة تهدف من وراء تبنيها للإدارة الإلكترونية، إلى تخفيض التكاليف والأعباء الإدارية بالدرجة الأولى، لتأتي بعد ذلك رغبتها في تشجيع العمليات الإبداعية داخل الإدارة العمومية وتحسين فعاليتها.

II. راحل تطوير الإدارة الإلكترونية : من الخدمات العمومية إلى الخدمات الإلكترونية

3-1 : الخدمات الإلكترونية : في قلب مراحل تطوير الإدارة الإلكترونية

تعتبر الخدمات العمومية مصطلح يصعب تحديد تعريف دقيق له باعتباره يتطوّر باستمرار، فيمكننا أن نقول اعتماداً على تجاربنا في الاستفادة من هذه الخدمات، أن الخدمة العمومية هي تلك الفائدة التي نحصل عليها من قبل مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية كالبلديات، المستشفيات العمومية، الضمان الاجتماعي، التربية والتعليم العالي، إلخ... بالإضافة إلى الخدمات السيادية التابعة للدولة فقط : كالدّفاع، الشرطة، العدالة وغيرها.

وتعرّف الخدمة العمومية على «أنها مهمة ذات فائدة عامة تقدّم من طرف هيئة عمومية تملك، عند الاقتضاء، سلطة ذات قوة عمومية وخاضعة لنظام قانوني مكثف مع احتياجات الخدمة»¹. بمعنى وجود علاقة بين الثلاثية : الخدمة العمومية، الهيئات العمومية والأنظمة القانونية.

وفي تعريف آخر لمجلس الدولة الفرنسي سنة 1999 فإن «الخدمة العمومية هي نشاط ذو فائدة عامة، يقدم مباشرة من طرف شخص عمومي أو تحت رعايته»² وهنا إشارة واضحة إلى أن بعض الخدمات العمومية يمكن أن تقدّم من طرف مؤسسات خاصة كالصّحة مثلاً، لكن تبقى دائماً تحت رقابة السلطات العمومية.

وعليه ومن خلال ما أوردناه أعلاه، يمكننا أن نوجز مميزات الخدمة العمومية في النقاط التالية :

- أهم ما يميّز الخدمة العمومية هي الفائدة العمومية،
- تقدم الخدمات العمومية من طرف هيئات عمومية تابعة للدولة وتخضع لأنظمة قانونية خاصة،

■ كل نشاطات الخدمة العمومية تخضع لمبادئ العدالة، الدّيمومة والتغيير أو التكيّف مع التغيرات³. مما يعني أن يكون لجميع المُدارين (Administrés) الحق في الحصول على نفس الخدمات، وبدون انقطاع مع ضرورة أن تتكيّف هذه الخدمات مع التّطورات الحاصلة خاصة التّكنولوجية منها، ومع التّغيرات في احتياجات المُدارين.

وتعدّ الخدمات الإلكترونية تطويراً لأساليب وطرق تقديم الخدمات العمومية، ويمكن اعتبارها تلك الخدمات العمومية التي نحصل عليها عن طريق الإنترنت من خلال المواقع الإلكترونية للإدارات العمومية أو الهيئات التابعة لها، والبوابات الإلكترونية، والحسابات الرّقمية المشخصة. (خدمات عن بعد، إجراءات عن بعد، تحميل الاستمارات، تسجيلات عن بعد، فحص الحسابات الشخصية عن بعد، الخ). وهي تسمح للمدارين بالحصول على

الخدمات في أي وقت ممكن، دون الحاجة للتنقل إلى مكان تقديم الخدمة المرغوب فيها، فيستفيدون من الوقت المخصص للحصول عليها ويقللون من التكاليف المدفوعة مقابل ذلك.

وقد عُرِّفَت الخدمة الإلكترونية في القوانين الفرنسية على أنها «كل نظام للمعلومات يسمح للمدارين عن طريق إلكتروني بالقيام بالشكليات والإجراءات الإدارية»¹. وهي تسمح بتجاوز نقائص الخدمات العمومية التقليدية كونها تُقدَّم في كل الأوقات بغض النظر عن مواقيت العمل الرسمية، وكذا تسمح بتفادي التنقلات للحصول عليها، كما تسمح بربح الوقت والجهد كذلك. وبهذا الشكل يضاف هذا النوع من أنماط تقديم الخدمات إلى الأنماط التقليدية (الشبابيك، الهاتف، ...). ويمكننا توضيح فوائد أو مميزات الخدمات الإلكترونية فيما يلي :

■ تقليص نقائص الخدمات العمومية التقليدية، كون الخدمات الإلكترونية متوفرة 24/24 و 7/7 وبالتالي ربح الوقت لعدم الحاجة إلى التنقل للحصول في بعض الأحيان على معلومات بسيطة بسبب إمكانية أخذ موعد للحصول على خدمة ما أو الاستفسار عنها عن طريق الهاتف أو الإنترنت.

■ تسمح الخدمات الإلكترونية بالحصول على خدمات ذات جودة أفضل مقارنة بالخدمات التقليدية، وذلك نتيجة لتقليص أخطاء حجز المعلومات وإعادة حجزها، نتيجة لإمكانية ملء الاستمارات من طرف الشخص المعني عن بعد وبالتالي تفادي الأخطاء الناتجة عن إعادة الحجز من طرف موظفي الإدارة المعنية.

■ تسمح الخدمات الإلكترونية كذلك بتبسيط الإجراءات وتسهيلها، وذلك بإعادة تصميم الإجراءات الإدارية وتحسينها من خلال التقليص من مراحل الحصول على الخدمة أو الفترة اللازمة لذلك أو تقليص الوثائق المكونة لها، ثم تجريدتها مادياً وتوفيرها على الخط.

إن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية يؤثر على الخدمات العمومية مثلما يؤثر على التنظيم الداخلي لها، وتعدّ الخدمات الإلكترونية نتاج هذا التأثير وهي في قلب مراحل تطوير مشاريع الإدارة الإلكترونية التي يحددها (Saint-Amant 2005) في أربعة مراحل نذكرها فيما يلي² :

■ مرحلة نشر المعلومات Information : في هذه المرحلة تقوم الإدارات العمومية بإطلاق مواقعها الإلكترونية التي تتوفر على معلومات مفيدة للمدارين عن مختلف الخدمات التي تقدّمها، الإجراءات المتبعة للحصول على هذه الخدمات وغيرها، وبالتالي تقليص حجم التنقلات لمقرات الإدارات العمومية للحصول على المعلومات، وبالتالي تخفيض الضّغط عن شبابيكها.

■ مرحلة التفاعل Interaction : من أجل الوصول إلى هذه المرحلة، فإنّ المواقع الإلكترونية يجب أن تقتصر أدوات إلكترونية للاتصال الشخصي مع المدارين كاستخدام البريد الإلكتروني وكذا توفير بعض الخدمات على الخط من خلال السماح بتحميل الاستمارات وطبعها كخطوة أولى لبدء الإجراءات المرافق للخدمة العمومية، ثم يُتبع بإرسال الملف الورقي.

■ **مرحلة التعامل Transaction :** في هذه المرحلة تقترح الإدارات العمومية من خلال مواقعها الإلكترونية القيام بإجراءات إلكترونية كإمكانية ملء الاستمارات على الخط بالإضافة إلى الاستمارات الذكية التي تظهر فقط المعلومات المتوافقة مع الحالة الموجودة أو تلك المملوءة مسبقاً، وكذا إمكانية الاطلاع على الملف الإداري للمدار.

■ **مرحلة الإدماج والتكامل ntégration :** تعدّ هذه المرحلة الأخيرة من تطوير الإدارة الإلكترونية وفيها تعمل المنظّمة على توفير خدمات إلكترونية مرنة، مشخصة عن طريق السماح لكل مُدار بأن يكون لديه حساب شخصي على الموقع، وذات جودة عالية من خلال مضاعفة الإجراءات الإلكترونية، مما يعني أنّ طريقة تسليم الخدمة تكون من خلال الشبكات. ويمكن اختصار المراحل الأربعة السابقة في الشكل الموالي :

الشكل رقم (02) : الخدمات المرافقة لمراحل تطوير الإدارة الإلكترونية



المصدر : من إعداد الباحثين

2-3 : أشكال الإدارة الإلكترونية

تتعدّد أشكال الإدارة الإلكترونية التي تجسّدها الإدارات العمومية بالتّظر إلى تعدّد مستعملي خدماتها والمستفيدين منها، من مواطنين، مؤسسات الأعمال، إدارات عمومية

أخرى وموظفون عموميون، وبالتالي يمكن حصر أشكال تطوير الإدارة الإلكترونية في الأربع أصناف التالية¹:

■ من الإدارة إلى المواطن (A2 : C Administration to Citizen)

تهتم بتطوير الخدمات الموجهة للأفراد كمواطنين، مثل تحميل الاستثمارات الإدارية، التصريح على الخط للمداخيل، استخراج شهادات ووثائق إدارية أو الملف الطبي للمريض.

■ من الإدارة إلى مؤسسات الأعمال (A2 : B Administration to Business)

تهتم بتطوير الخدمات العمومية الموجهة للمؤسسات وللفاعلين في الاقتصاد من المنظمات غير الربحية، الجمعيات وغيرهم، مثل التصريح على الخط بالرسم على القيمة المضافة، الشباك الإلكتروني الوحيد لإنشاء المؤسسات.

■ من الإدارة إلى الموظف (A2 : E Administration to Employee)

تهتم بتطوير الخدمات الموجهة للموظفين والعاملين داخل نفس الإدارة مثل إجراءات تعويض نفقات المهمات (frais de mission) أو توفير أدوات العمل الجماعي (المفكرات أو الوثائق المشتركة).

■ من الإدارة إلى الإدارة (A2 : A Administration to Administration)

تهتم بتطوير الخدمات والتطبيقات من أجل إنشاء أو تحسين المساهمة والتعاون بين مختلف الهياكل والمصالح في الإدارات العمومية الحكومية مثل : إدماج قواعد البيانات والأنظمة المعلوماتية لمديرية الضريبة على المداخيل.

من خلال ما أوردناه أعلاه، حاولنا تقديم شرحاً موجزاً لأهم المفاهيم الموجودة في حقل الإدارة الإلكترونية، مُرتزين على الخدمات العمومية الإلكترونية وأشكال تقديمها حيث أظهرت التجارب الدولية، أنَّ أغلب الإدارات العمومية تتوجه نحو المواطنين أولاً في تطوير الخدمات العمومية على الخط، باعتبارهم يشكلون الشريحة الأكبر مقارنة مع باقي الأطراف، الذين يأتون في مرتبة ثانية. وفي النقطة الموالية، سنحاول تطبيق تلك المفاهيم النظرية على ما هو كائن بالموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

III . دراسة نماذج الخدمات الإلكترونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية

إنَّ الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري الإلكتروني ورخصة السياقة في غضون 24 ساعة، ليس وليد الصدفة، وإنما يتوّج سلسلة الإصلاحات التي باشرتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية لإصلاح القطاع من قاعدة الهرم الممثلة في البلديات إلى الإدارة المركزية.

هذه الإصلاحات التي اتخذت من تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة لها، تترجم رغبة الوزارة في عصنة القطاع وتقريب الإدارة من المواطن من خلال تذليل كل الصعوبات تدريجياً التي تحول دون استفادته من الخدمات التي يرغب في الحصول عليها وقت ما يريد ذلك. فكانت جملة الخدمات الإلكترونية التي يوفرها الموقع الإلكتروني للوزارة خير دليل على انطلاق الوزارة في تحسيد مشاريع الإدارة الإلكترونية.

4-1 : تقديم الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية

لم يعد يكتفي موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتوفير خدمات إعلامية فقط، بل تعداها ليشمل حتى الخدمات التفاعلية والمعاملاتية، هذا الموقع الذي تم إنشاؤه في سنة 2008، والذي كان يوفر للمواطنين ومختلف المهتمين بخدمات قطاع الداخلية والجماعات المحلية، معلومات عنها وعن مختلف الوثائق والإجراءات الواجب اتباعها للحصول على خدمة ما، أصبح الآن يوفر للمواطنين عدة خدمات إلكترونية تتنوع بين خدمات تفاعلية وأخرى معاملاتية. حيث قامت الوزارة الوصية بإصدار نسخة جديدة من الموقع الإلكتروني في 02 جوان 2016، ليكتسي بهذا حلة جديدة أكثر ديناميكية وأغنى من حيث المحتوى. وحسب سبر الآراء الذي وضعته الوزارة على الموقع لاستقصاء آراء زوار الموقع حول النسخة الجديدة له، فإنه حتى تاريخ 2017/03/25:

- 61.60٪ من زوار الموقع يجدون النسخة الجديدة للموقع جيدة،
 - 30.80٪ من زوار الموقع يجدون النسخة الجديدة للموقع متوسطة ؛
 - و 7.60٪ من زوار الموقع ليس لديهم رأي بخصوص الموضوع.
- وبالنسبة للخدمات الإلكترونية التي يوفرها الموقع الإلكتروني للوزارة، نذكر البعض منها فيما يلي :

1. الخدمات الإعلامية :

يوفر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية (www.interieur.gov.dz)، جملة من المعلومات للمواطنين ومختلف المهتمين بقطاع الداخلية والجماعات المحلية، منظمة في شكل قوائم وأركان، توفر على المواطنين عناء التنقل إلى الشبائيك المادية من أجل الاستفسار عنها، حيث نجد :

- معلومات عامة تتعلق بالوزير والوزارة،
- معلومات عن الجماعات الإقليمية (الولاية، البلدية)،
- معلومات عن مختلف الوثائق التي يمكن للمواطنين استخراجها من البلديات والدوائر أو الولاية ومختلف المصالح المختصة والإجراءات المتبعة في ذلك ؛ ويتعلق الأمر ب : بطاقة

التعريف الوطنية، جواز السفر البيومتري الإلكتروني، جواز السفر الاستعجالي، ترقيم المركبات، رخصة السياقة.

■ بالإضافة إلى معلومات تتعلق بالانتخابات، الجمعيات، الأجانب في الجزائر ومعاينة مختلف الإجراءات وغيرها.

2. الخدمات التفاعلية :

تهدف الخدمات من هذا النوع إلى ضمان الاتصال عن بعد بمصالح الوزارة، من خلال توفير أدوات إلكترونية للاتصال الشخصي كالبريد الإلكتروني لها وكذا القيام بالخطوات الأولى لإجراءات الحصول على خدمة معينة عن طريق توفير الاستثمارات وتمكين المواطنين من تحميلها؛ وبالتالي تخفيض خطوة التنقل للحصول عليها، حيث نجد مجموعة من الاستثمارات منها :

■ استمارة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية للأشخاص الحاصلين على جواز السفر البيومتري ؛

■ استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترين الإلكترونيين ؛

■ استمارة طلب جواز السفر الاستعجالي ؛

■ رخصة السياقة ؛

■ استمارة بيع وشراء المركبات وغيرها.

3. الخدمات المعاملية :

يسمح هذا النوع من الخدمات للمواطنين بالقيام بإجراءات الحصول على خدمة ما عن طريق الإنترنت، أو الإطلاع على ملفهم الإداري مثل :

■ خدمة تسجيلات الحج : تمّ إطلاق هذه الخدمة خلال سنتي 2016 و 2017، للتسجيل للحج، وذلك بالتسجيل على الموقع أولا من أجل الحصول على حساب شخصي، يمكن المواطن من ملء استمارة التسجيل بالحج.

■ خدمة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية : وهي خدمة خاصة بالمرشحين المقبلين على شهادة البكالوريا دورة 2017 والأشخاص المتحصلين على جواز السفر البيومتري الإلكتروني. والذين يمكنهم طلب هذه الوثيقة البيومترية ومتابعة مختلف المراحل التي يوجد فيها الطلب :

o تسجيل طلب بطاقة التعريف البيومترية،

o معالجة طلب بطاقة التعريف البيومترية (طلب بطاقة التعريف البيومترية قيد المعالجة على مستوى مديرية الانتاج لوزارة الداخلية والجماعات المحلية)،

O إنتاج بطاقة التعريف البيومترية،

O إرسال بطاقة التعريف البيومترية.

■ **طلب جواز السفر البيومتري** : لكي يتمكن أي مواطن من الاستفادة من هذه الخدمة، عليه أولاً أن يسجل لإنشاء ملف تعريف خاص به على الموقع، ثم يقوم بمختلف الخطوات التي تمكنه من الحصول على هذه الوثيقة عن طريق ملء استمارة بياناته الشخصية، ليحصل على موعد ومكان أخذ الوثيقة. كما يمكن للمواطن من تحميل صورة رقمية، إذا كانت الصورة الأولى غير مطابقة للمعايير والمواصفات المطلوبة، بالإضافة إلى خدمة متابعة طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني. حيث يوضح الجدول الموالي إقبال المواطنين على هذه الخدمات :

الجدول رقم (02) : الخدمات الإلكترونية التابعة لجواز السفر البيومتري الإلكتروني

الخدمة الإلكترونية	تاريخ الإطلاق	الهدف	عدد الاستخدامات (موقوفة بتاريخ 2016/05/16)
ملء استمارة طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني	30 أوت 2015	تقليل أخطاء الحجز وريح الوقت في إدخال المعلومات مباشرة إلى قاعدة المعطيات	48.161
أخذ موعد لإيداع الملف	06 سبتمبر 2015	تمكين المواطن من اختيار البلدية أو الدائرة التي يريدتها	43.830
تحميل الصورة الرقمية الجديدة في حالة عدم مطابقة الصورة المودعة في الملف للمعايير المطلوبة	01 أكتوبر 2015	إعفاء المواطن من التنقل إلى البلدية أو الدائرة لأخذ صورة جديدة، وتفاذي التأخير	7.257
خدمة متابعة جواز السفر البيومتري الإلكتروني	01 أفريل 2016	معرفة المرحلة التي يتواجد بها جواز المواطن دون حاجة للتنقل	2.258.182

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على المعلومات المجمعة أثناء المقابلة

مع إدارات المديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف.

4-2 : تقييم نجاح الخدمات الإلكترونية

يعتبر تطوير الخدمات الإلكترونية امتداداً لتطوير مختلف أنظمة المعلومات التي تسمح بأتمتة المهام الإدارية للإدارة العمومية بالشكل الذي يحقق الفعالية في التسيير. وعليه فإن اقتراح خدمات إلكترونية متطورة ومتكاملة يواكب مستوى التطور الذي توجد عليه هذه الأنظمة، حيث أنه لا يمكن الاكتفاء بتقديم خدمات إعلامية أو تفاعلية مع الاعتماد الكلي على أنظمة المعلومات في تأدية الأنشطة والمهام الإدارية.

لذا فإن تقييم الخدمات الإلكترونية أو المكتب الأمامي للإدارة الإلكترونية ما هو إلا جزء من تقييم نجاح الإدارة الإلكترونية، الذي يأخذ بعين الاعتبار تقييم المكتب الأمامي (الخدمات الإلكترونية) والمكتب الخلفي لها (أنظمة المعلومات والشبكات، ...). وكون

النجاح كمصطلح غالباً ما يرتبط بتحقيق الأهداف والنتائج المرجوة، فإنه يمكن تقييم نجاح الخدمات الإلكترونية، من خلال المعايير التالية :

- جودة الخدمة المقدمة،
- سرعة الاستجابة عند تقديم الطلب،
- سهولة الوصول إلى الخدمات،
- حيوية وجاذبية الموقع الإلكتروني،
- جودة المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني : من حيث : الدقة، الكمال، الملاءمة مع الاحتياج، سهولة الفهم، التحيين، الإيجاز،
- رضا المواطن عن الخدمات المقدمة،
- الفوائد الصافية المحققة من الخدمات الإلكترونية (اختصار الوقت والجهد وتقليل التكاليف).

ومن أجل تقييم نجاح الخدمات الإلكترونية (A to C) التي توفرها وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال موقعها الإلكتروني من وجهة نظر المواطنين، قمنا بتصميم استبيان إلكتروني بالاستعانة بـ Google Forms تتكوّن من 12 سؤال، مقسم إلى محورين : الأول يتعلق بالمعلومات الشخصية لأفراد العينة والمحور الثاني : خاص بالخدمات الإلكترونية، حيث قمنا بتحكيّم الاستبيان وعرضه على عينة استطلاعية قبل توزيعه عبر الإنترنت على رواد موقع التواصل الاجتماعي Facebook و Google+ بهدف معرفة استخدامهم وآرائهم حول الخدمات الإلكترونية المقترحة فقط، وليس للحكم على نجاحها أو لتعميم النتائج.

4-2-1 : معالجة الاستبيان وتحليل النتائج

من أجل تحليل نتائج الاستبيان، اعتمدنا على Microsoft Office Excel، لحساب التكرارات والنسب المئوية والأشكال البيانية لتمثيل إجابات أفراد العينة، وفق المحورين التاليين :

1. خصائص عينة الدراسة :

بلغ حجم العينة التي أجابت على أسئلة الاستبيان 182 مجيب خلال ست (6) أيّام من توزيع الاستبيان، وقد تمّ استبعاد ثلاثة (3) منهم لعدم الإجابة على بعض الأسئلة أو لتناقض المعلومات المصرح بها، حيث أنّ أغلب أفراد العينة والتي بلغت 179 فرد، من الذكور (62.01 %). في حين بلغت النسبة المئوية لمشاركة الإناث (37.99 %)، الذين تتراوح أعمار أغلبهم بين 26 و35 سنة أي ما نسبته (62.01 %)، كما أنّ أغلبهم جامعيون (49.16 %).

أما عن الوظيفة التي يشغلونها فإنّ معظمهم موظفون لدى مؤسسة أو إدارة عمومية (59.78 %)، ويتحكمون في استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل جيّد (75.42 %). والجدول الموالي يفصّل هذه الخصائص.

الجدول رقم (03) : خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الخصائص	النسبة المئوية	التكرار	الخصائص	
20,11	36	● طالب	62,01	111	● ذكر	الجنس
		● موظف في مؤسسة أو إدارة عمومية	37,99	68	● أنثى	
59,78	107		100 %	179	المجموع	
7,82	14	● عامل في مؤسسة خاصة	13,97	25	● أقل من 25 سنة	العمر
		● متقاعد	62,00	111	● [26-35] سنة	
1,12	2	● دون عمل	17,32	31	● [36-45] سنة	
8,38	15	● أخرى	5,59	10	● [46-55] سنة	
2,79	5		1,12	2	● أكثر من 55 سنة	
100 %	179	المجموع	100 %	179	المجموع	
75,42	135	● جيد	38,55	69	● دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه)	المستوى التعليمي
		● متوسط	49,16	88	● جامعي (ماستر، ليسانس، ..)	
22,90	41	● ضعيف نوعاً ما	9,5	17	● ثانوي	
1,68	3		2,79	5	● أخرى	
100 %	179	المجموع	100 %	179	المجموع	

المصدر : من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الاستبيان.

2. معايير تقييم نجاح الخدمات الإلكترونية :

لتقييم نجاح الخدمات الإلكترونية التي يقترحها موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تمّ الاعتماد على المعايير التالية :

■ استخدام الخدمات الإلكترونية ونية استخدامها :

يوضح الشكل رقم (03)، عدد مرات استخدام الخدمات الإلكترونية من طرف أفراد العينة، حيث أنّ نتائج الاستبيان أظهرت أنّ كل الخدمات قد تمّ استخدامها من طرف أفراد العينة على الأقل خمس (5) مرات (أي بنسبة 0.77 % من مجموع الاستخدامات التي بلغت 646 استخدام) ويتعلّق الأمر بالخدمة الإلكترونية «تقديم شكوى أو عريضة»، أما الخدمة الإلكترونية «طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية» فهي الأكثر استخداماً (116 مرة أي ما يعادل 17.96 % من مجموع الاستخدامات 646).

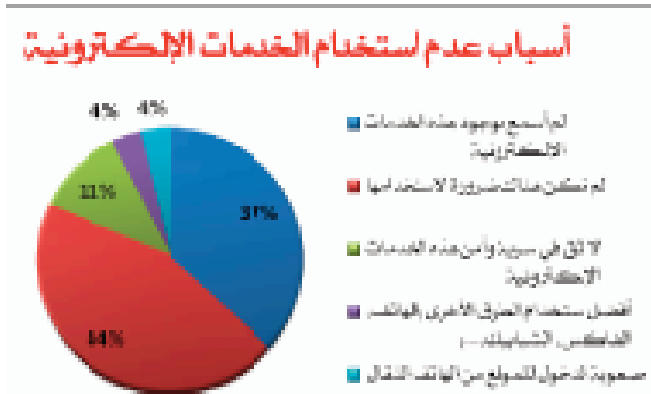
الشكل رقم (03) : استخدام الخدمات الإلكترونية من طرف أفراد العينة



المصدر : من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (04) : أسباب عدم استخدام الخدمات الإلكترونية

أما عن أفراد العينة الذين لم يستخدموا مطلقاً موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية للإطلاع على المعلومات على الأقل أو للاستفادة من باقي الخدمات الإلكترونية المقترحة، فقد بلغ عددهم 27 فرد، معللين ذلك بالأسباب المبينة في الشكل المقابل.



المصدر : من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الاستبيان.

وعن إمكانية استخدامهم لهذه الخدمات الإلكترونية، فلم يبد أي فرد منهم (27) رفضه لاستخدامها، وقد أكد معظمهم (15) على نيتهم في استخدامها مستقبلاً، في حين أن (12) منهم أجابوا بـ «ربما».

الرضا عن الخدمات الإلكترونية :

من أجل استقصاء رضا أفراد العينة عن الخدمات الإلكترونية المقترحة، اعتمدنا على مقياس Likert الخماسي [موافق بشدة (5) إلى غاية غير موافق بشدة (1)] لقياس رأي أفراد العينة حول مجموعة من العبارات. فكانت إجابة الأفراد الذين استخدموا الخدمات الإلكترونية والبالغ عددهم (152 فرد) كالتالي :

الجدول رقم (04) : تقييم رضا أفراد العينة حول الخدمات الإلكترونية

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
- سهولة الاستخدام	51	79	18	2	2
- ترتقي لتطلعاتي	40	62	35	13	2
- إمكانية الوصول إلى الخدمة في أي وقت 24/24 و 7/7	48	56	31	15	2
- إمكانية الوصول إلى الخدمة من أي مكان	49	59	29	13	2
- تسمح بتقليص تكاليف الحصول على الخدمة	69	56	22	3	2
- تختصر وقت الاستجابة للحصول على الخدم	65	58	20	7	2
- لا تتطلب مهارات عالية لاستخدامها	52	61	30	8	1
- توفر معلومات دقيقة ومحيطة	54	65	26	13	3
- خدمات مؤمنة وذات سرية عالية	38	56	63	5	1
- تحتاج إلى تطوير وإضافات جديدة	72	57	21	1	1

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان.

يتضح لنا من الجدول أعلاه، أن أفراد العينة تتفق من حيث رضاها عن الخدمات الإلكترونية التي يوفرها موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث أن أغلب العبارات حصلت على «موافق» أو «موافق بشدة»، ما عدا عبارة «خدمات مؤمنة وذات سرية عالية» أين كانت أغلب الإجابات «محايدة-63»، ربما الأمر يعود لصعوبة الحكم على أمن وسرية هذه الخدمات من قبل المواطن. كما نلاحظ أن 72 فرد من أفراد العينة يريدون أن تكون هناك تطويرات وإضافات جديدة لهذه الخدمات.

وبالنسبة لاطلاع أفراد العينة على موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، فقد تباينت الأجوبة، حيث أن منهم من اطلع على الموقع عدة مرات (تتجاوز 10 مرات) ويبلغ عددهم 62 فرداً، ومنهم من اكتفى بمرة واحدة أو 3 مرات حسب الحاجة وعددهم 26 فرداً، كما كان أغلب أفراد العينة راضين عن الموقع الإلكتروني (نعم : 77، قليلاً : 58). أما الآخرون فقد اقترحوا ما يلي من أجل تحسين الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية :

- تهيئة القوانين التي تنظم الخدمات العمومية وإدراجها بالموقع الإلكتروني ؛
- تزويد الموقع بخرائط توزيع السكان على الولايات ؛
- تهيئة الموقع أكثر ورفع قدرته على استقبال أكبر عدد من الزوار في الوقت ذاته ؛
- تأمين الموقع الإلكتروني أكثر ؛
- إضافة إمكانية استخراج الوثائق الشخصية (شهادة الميلاد، الإقامة، ..) والإدارة عبر الإنترنت ؛
- فتح منتدى للحوار بالموقع الإلكتروني ؛
- إدراج خدمات جديدة وعرض تقارير دورية عن نشاطات الجماعات المحلية ؛
- إدراج إحصائيات ودراسات ومعلومات مالية وبشرية عن الجماعات المحلية ؛
- إدراج إمكانية تعديل المعلومات خاصة مكان الإقامة عند طلب الخدمات ؛
- توفير خدمة تصحيح الأخطاء الواردة في سجل الحالة المدنية عبر الإنترنت ؛
- تهيئة أرقام هواتف الجماعات المحلية ؛
- إضافة تطبيقات أخرى ؛

الخاتمة

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية يؤدي إلى العديد من التغييرات على مستوى الإدارة خاصة فيما يخص أساليب العمل وطرق تقديم الخدمات للمدارين. وهذا ما لمسناه من خلال تحليلنا لموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث أنه أصبح يوفر العديد من الخدمات الإلكترونية يأتي على رأسها خدمتي طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني وطلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية.

وقد تمكنا من خلال الاستبيان، أن نعرف مدى استخدام هذه الخدمات الإلكترونية من طرف أفراد العينة التي شملتها الدراسة والتي بلغت 179 فرداً، حيث أظهرت النتائج أن الخدمة الإلكترونية «طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية» هي الأكثر استخداماً، ثم تليها خدمة «تحميل الاستثمارات» و«خدمة» طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني». أما عن الأسباب التي أدت إلى عدم استخدام كل أفراد العينة للخدمات الإلكترونية المقترحة من الوزارة فإنّ هذا يعود بالدرجة الأولى إلى أنّه «لم تكن هناك ضرورة لاستخدامها» ثمّ إلى «لم أسمع بوجود هذه الخدمات الإلكترونية» وبعده إلى «عدم الثقة في أمن وسرية هذه الخدمات».

لنختتم في الأخير دراستنا بتقديم جملة المقترحات التي قدمها أفراد العينة من أجل تحسين الموقع الإلكتروني للوزارة والتي انصبت في مجملها على إثراء الموقع بمعلومات أكثر (تقارير، إحصائيات، خرائط، ...) وإضافة خدمات إلكترونية جديدة خاصة لاستخراج باقي الوثائق عبر الإنترنت.

الإحالات والمراجع :

- 1- Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), (2004), «L'administration électronique : un impératif», Synthèses, OCDE, www.ocde.org, p.3.
- 2-Performances Management Consulting (PMC), (Avril 2009), « E-gouvernance, les relations Etat-citoyens a l'heure du numérique, panorama, enjeux et perspectives en Afrique», Publication PMC, p.4.
- 3- Professeur à la faculté de droit de l'université de Montréal depuis 1989, chercheur au centre de recherche en droit public (CRDP) depuis 1990.
- 4- Maisl H.et Du Marais B., (2004), « L'Administration Electronique», Revue française d'administration publique, vol.2 n°110, p.212.
- 5-<http://www.arado.org.eg/homepage/ActDetail.aspx?actid=15526> consulté le : 20/02/2015.
- 6-Sauret J., (novembre 2005), «L'administration électronique : un bouleversement sans précédent t», les applications, ADAE.
- 7-Oberdorff H., (décembre 2006), «L'administration électronique ou l'e-administration», Recherche et Prévisions, n°86, p.10.
- 8 - Ibid.
- 9 -Pilczer J., (2010/2), «La notion de service public», Informations sociales, n°158, p. 6-9.
- 10 - Ibid.
- 11 - Ibid.
- 12 -Oberdorff, Op.cit, p.12.
- 13-Roux L., (2010/2), « L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ?», informations sociales, n° 158, p.20-29.
- 14 -Said Assar et Imed Boughzala, Op.cit, p.22.
- 15 - www.interieur.gov.dz , consulté le : 25/03/2017.