

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

الموقع الإلكتروني ودوره في تحسين تقديم الخدمة العمومية
الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى كمثال.

Websites and their role in improving public service delivery
-The Aïn Defla Province website as an example-

فاطمة الزهراء أحمد بن يحيى *

جامعة الجزائر 3

fati.benyahia01@gmail.com.

تاريخ النشر: 2025/09/01

تاريخ القبول: 2025/07/01

تاريخ ارسال المقال: 2025/06/01

* المؤلف المرسل

الملخص:

تعد الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية، يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن. والإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم، تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية.

وقد سعت الجزائر بدورها إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، لاسيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية، الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات العمومية. ورغم العراقيل التي واجهت تطبيق هذا المشروع، إلا أنه تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية، التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية (البلديات والولايات)، ومن ثم المساهمة في تخفيف حجم الملفات المطلوبة من المواطن، وتسهيل مساعيه اليومية وتحسين عمل وأداء الإدارات العمومية، قصد تحسين تقديم الخدمة العمومية.

فالتحدي الجديد الذي أصبح يطرح، هو تحقيق رهان الجوارية وريح المسافة وتقليص تكاليف الخدمة العمومية، وهذا ما سعت الجماعات المحلية إلى تحقيقه، من خلال إنشاء مواقع إلكترونية رسمية خاصة بها، تؤدي دور الشباك الوحيد. لذلك جاءت هذه الدراسة بعنوان "الموقع الإلكتروني ودوره في تحسين تقديم الخدمة العمومية - الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى كمثال -".

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية ; الإدارة الإلكترونية ; الجماعات المحلية، الموقع الإلكتروني ; تحسين الخدمة العمومية.

Abstract :

Public service has been one of the most important functions of the state since its inception. Striving to find the best mechanisms to improve public service delivery means striving to achieve citizen satisfaction. E-government, as a requirement of modernity and development witnessed in the world today, plays a significant role in improving public service delivery.

Algeria, for its part, has sought to implement e-government, particularly through its implementation of the e-Algeria project, which represents a major turning point in the development of public services. Despite the obstacles facing the implementation of this project, e-government has been implemented in the Ministry of Interior and Local Authorities. This project aims to activate all modern mechanisms to implement e-government in local authorities (municipalities and provinces), thereby contributing to reducing the volume of documents required from citizens, facilitating their daily endeavors, and improving the work and performance of public administrations, with the goal of improving public service delivery.

The new challenge that has emerged is to achieve proximity, gain distance, and reduce the costs of public service. This is what local authorities have sought to achieve by creating their own official websites that serve as a single window. Therefore, this study is titled "The Website and Its Role in Improving Public Service Delivery - The Website of the State of Aïn Defla as an Example."

Keywords: public service ; e-administration; local communities; website; improving public service.

مقدمة:

تعد الجزائر من بين الدول التي تسعى بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات، بالاعتماد على شبكة الأنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية. والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية، من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري، بتحديث هياكلها والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات إلكترونياً.

والمصنف للإصلاحات الإدارية المطبقة في الجزائر، يلاحظ بأن عملية تحسين العلاقات بين الإدارة والمواطن وتأطيرها القانوني، انطلقت مع بداية الثمانينات في ظل ما عرف بسياسة تقريب الإدارة من المواطن، بتبني المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1408 الموافق لـ 4 يوليو سنة 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، مروراً بمشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013، وصولاً إلى محاولة تجسيد ما يسمى بالحكومة الإلكترونية المحلية، وفي هذا الإطار تسعى الجماعات المحلية في الجزائر إلى تحسين تقديم الخدمة العمومية للمتعامل معها بشتى الوسائل، بغية الوصول إلى تحقيق الجودة في تقديم الخدمة العمومية المحلية ومنه تحقيق التنمية المحلية، وتحقيقاً لهذا الهدف قامت العديد من الولايات الجزائرية بإنشاء مواقع إلكترونية، ومن بين هذه الولايات نجد ولاية عين الدفلى، التي تسعى جاهدة لتقديم خدمات عمومية إلكترونية محلية للمتعامل معها قصد تحسين تقديم الخدمة العمومية.

إشكالية الدراسة:

نظراً للمكانة الهامة التي تحتلها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والدور الفعال الذي باتت تلعبه في حياة الأفراد والمجتمعات، وما صاحبها من تغيير في المفاهيم والأفكار وحتى العلاقات، أصبح من غير الممكن الاستغناء عنها بأي حال من الأحوال. وبغية عصنة الإدارة، ومواكبة التطور الحاصل واستغلاله استغلالاً فعالاً وإيجابياً، في خدمة التوجهات والمسااعي الحثيثة لتقريب الإدارة من المواطن، وتغيير نظرته السلبية اتجاهها، أنشأت الولايات الجزائرية مواقع إلكترونية خاصة بها لتكون بمثابة واجهة الولاية في عالم الأنترنت، ومن بين هذه الولايات نجد ولاية عين الدفلى، وعليه يمكننا طرح الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى في تحسين تقديم الخدمة العمومية ؟.

منهج الدراسة: لدراسة الموضوع اعتمدنا المناهج التالية:

- **المنهج الوصفي:** استخدمنا هذا المنهج لوصف الموقع الإلكتروني بدقة من حيث العناصر، الوظائف والمحتوى.
 - **المنهج التحليلي:** اعتمدنا على المنهج التحليلي لتحليل الموقع الإلكتروني من حيث بنية الموقع، تصميمه ومختلف المعلومات الموجودة فيه، ولتقييم مدى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني.
 - **المنهج التجريبي:** وظفنا هذا المنهج لاختبار أداء المواقع الإلكترونية في مواجهة التحميلات Téléchargements وتقييم سرعة الموقع وتحديد نقاط ضعفه.
- فرضيات الدراسة:** للإجابة على الإشكالية ارتأينا الانطلاق من الفرضيات التالية:
- استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال يؤدي إلى سهولة الحصول على الخدمة العمومية بدلا من التنقل إلى مقر الولاية.
 - معرفة الوثائق الضرورية لتكوين الملفات الإدارية عن طريق الموقع الإلكتروني للولاية، يوفر جهد التنقل، التكلفة وكثرة الوثائق.
 - يعتبر الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى أفضل بديل للشباك الوحيد، إذ يساهم في توفير المعلومات الضرورية عن الولاية مع تقليص التكاليف وريح الوقت.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى نجاعة الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، كآلية من آليات الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمتعامل مع الولاية هذا من جهة، ومن جهة أخرى بحث الدور الحقيقي للموقع الإلكتروني للولاية، حيث أن المتصفح للموقع الإلكتروني للوهلة الأولى يفكر إما بمعرفة أخبار ما أو تحميل استمارات، دون الإلمام بجوانب أخرى كنوعية المعلومات ومدى علاقتها بالولاية.

المبحث الأول: الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى شبك لتقديم الخدمة العمومية.

للتعرف على الفضاء الرقمي ومكوناته، سنتطرق إلى التعريف بالموقع الإلكتروني للولاية، كما سنتناول تخطيط الموقع الإلكتروني، الذي يعتبر بمثابة الخريطة التي توضح محتويات هذا الموقع، كما تسهّل عملية البحث للمتصفح، مروراً بمعرفة وظيفة هذا الموقع لنصل إلى دراسة خصائصه.

المطلب الأول: تخطيط الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

إن مخطط الموقع الإلكتروني أو خريطة الموقع، هي عبارة عن دليل التصفح في الموقع، من خلال استعراض المواضيع أو الزوايا أو عدد من صفحات الموقع، التي توضع في متناول المتصفحين. ويمكن أن تكون موجودة في الموقع وتظهر عادة في شكل شجري، وهذا ما يساعد الزوار على عملية التصفح. كما أن تسمية **فهرسة المواقع (site index)**، تعتبر أنسب مصطلح يستخدم للتعبير عن خريطة الموقع الإلكتروني، وزوار شبكة الإنترنت معتادون على رؤية كلا المصطلحين، وعادة ما ينسبونهما لبعض على حد سواء باعتبارهم واحد. ومع

ذلك، فهرسة الموقع غالبا ما تستخدم لتعني فهرسا من الألف إلى الياء، الذي يوفر الوصول إلى محتوى معين، في حين أن خريطة الموقع توفر منظر شامل من أعلى إلى أسفل لمحتويات الموقع بشكل عام.¹ كما أن خرائط المواقع الإلكترونية تسهل على المتصفحين للموقع عملية الانتقال من موضوع لآخر أو من خدمة لأخرى، كما يساهم في إيضاح الصورة كاملة وغير ناقصة عن كل صفحات الموقع، وتتواجد خدمة خريطة الموقع عادة أسفل الموقع الإلكتروني، كما يمكن إدراجها كخدمة أو صفحة. ومعظم محركات البحث تؤدي فقط إلى متابعة عدد محدود من الروابط الصادرة من الصفحة، ولذلك إذا كان عدد الروابط كثير جدا قد تكون هناك حاجة لخريطة الموقع الإلكتروني، بحيث يمكن لكل من محركات البحث والمتصفحين الوصول إلى كافة المحتويات على الموقع.

وعليه، سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى التعريف بالموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى من خلال الفرع الأول، كما سنتناول تصفح وتصميم الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى من خلال الفرع الثاني، أما في الفرع الثالث فسندرس النسخة اللغوية للموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

الفرع الأول: التعريف بالموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

أولا: مفهوم الخدمة العمومية، تحسين الخدمة العمومية، الموقع الإلكتروني.

يطلق على الخدمة العمومية بمعناها الضيق، والتي تعتبر محور دراستنا مصطلح "الخدمة المدنية"، والذي يشكل الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.²

يعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) تحسين الخدمة العمومية، باعتباره لمصطلح مرادف للفظ "التحسين" ألا وهو مصطلح "الإصلاح"، بقوله أن: "إصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية، وقادر على خدمة حاجات الجماهير".³

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات".⁴ فالإدارة الإلكترونية تمنح إمكانية لاكتساب خدمات لا يمكن تصورها، خاصة من خلال الشبكات الافتراضية المتمثلة في الموقع الإلكتروني، الذي يعتبر منصة لإطلاق جملة من المكاسب أهمها تقليص التكاليف، إنهاء أزمة التنقل، كما أنه تعبير حقيقي عن استخدام الإدارة الإلكترونية في سياق التسيير المحلي.⁵

إذن يمكن تعريف الموقع الإلكتروني بأنه عبارة عن "مجموعة من الصفحات المرتبطة تستضيفها حاسبة من نوع خادم تسمى (ملقم)، وتحتوي معظم مواقع الويب على صفحة رئيسية كنقطة بداية، تتصل الصفحة الرئيسية بصفحات أخرى باستخدام ارتباطات تشعبية وبنية تنقل".⁶

كما يعد الموقع الإلكتروني انتقالا من الشبكات الوحيد إلى الشبكات الافتراضية، الذي يساهم في تقليص النفقات العمومية، من خلال الاستغناء عن الكم الهائل في استخدام الورق والتعاملات الورقية، وكذا الحد من

البيروقراطية عن طريق الإسراع في إيداع المعاملات، دون الحاجة إلى ما يعرف بطوابير الانتظار، إذ يكفي فقط استعمال العتاد التقني المناسب المتمثل في جهاز الكمبيوتر أو أجهزة التكنولوجيا الجديدة.

وقد كانت هناك ثلاثة رهانات تطرح إشكالا أمام توفير وتوزيع الخدمة العمومية للمرتفق، قبل أن يتم اللجوء إلى استخدام المواقع الإلكترونية، ومن بين هذه الرهانات نذكر:

- **رهان الجوارية:** عندما تم اعتماد الشباك الوحيد، كان الهدف من ذلك هو القضاء على الممارسة السلبية للبيروقراطية في التعاملات الإدارية، لذا كان لابد من التفكير في وسيط أكثر فعالية لقريب الإدارة من المواطن.

- **رهان المسافة:** يعتبر كسب المسافة البيروقراطية بدلا من المسافة الجغرافية، أكبر تحدي أمام كل الإدارات العمومية، فالتقسيم الإداري الذي يبقى مرفقا بممارسة مركزية تعرقل سير المصالح يجعله أجوفا فارغا من محتواه، وعليه فإن الموقع الإلكتروني يلعب دور كبير في توفير جهد التنقل على المواطنين.

- **رهان التكلفة:** إن المصاريف التي تتكبدها السلطات المحلية في طباعة الأوراق الرسمية وتوزيعها، تؤثر حتما على النفقات العمومية، كما لها أيضا تبعات سلبية على البيئة وكذا فاتورة الاستيراد، وعليه جاءت الإدارة الإلكترونية كإحدى السبل الفعالة لترشيد النفقات العمومية.⁷

- **الموقع الإلكتروني المعلوماتي:** هو موقع يجسد حضور الإدارة العمومية، من خلال توفير جملة من المعلومات الضرورية ذات أهداف تشاورية، كمعرفة أوقات العمل (ساعات الانطلاق والانهاء) وتوفير استثمارات للتحميل، كما أن المعلومات يجب أن تكون كاملة، محينة باستمرار، ومعرضة بشكل مناسب يتيح الفهم السريع لها والابتعاد عن الغموض والإبهام.

- **الموقع الإلكتروني التفاعلي:** هو أكثر امتدادا من الموقع المعلوماتي، حيث يوفر اتصالا بين الإدارة العمومية والمواطن، ويتجسد ذلك في إتاحتها لاستثمارات قابلة للمأها، تقديم شكاوى، واستخدام محرك البحث، إضافة إلى معرض الأسئلة. كما يمكن لهذه المواقع أن توفر خدمات أخرى كاستعراض الفواتير الهاتفية، الاطلاع على الحساب البريدي الجاري، معاينة حالة التقدم في معالجة الملفات، معادلة الشهادات البيداغوجية، شهادة السوابق العدلية.

- **الموقع الإلكتروني الصفقاتي:** يلعب هذا الموقع دورا كبيرا في معالجة الإجراءات الإدارية عن بعد أو توفير الخدمات عن بعد، حيث يقوم المستخدم بتحرير المعطيات المطلوبة، وهذا بصيغة إدراج صفقة مباشرة دون أن يضطر إلى التنقل، كما يتميز هذا النوع من المواقع بوجود عون مخصص للرد عن الانشغالات المبلّغة من طرف المرتفقين، وذلك بصورة شبه فورية.

- **الموقع الإلكتروني المندمج:** يعتبر هذا النوع من المواقع على درجة عالية من التعقيد، حيث يتم التحكم فيه من خلال وجود مشرف على الخلفية (back office)، وتكون المعلومات مشتركة في هذا الموقع، إذ تسمح بخلق مجال من التعاون بين الإدارات وكذا الوزارات.⁸ ويعتبر الموقع المندمج عبارة عن نقلة من التسيير

الأفقي إلى تسيير شمولي، وهو نمط جديد من الإدارة الإلكترونية التي توفر قاعدة بيانات مشتركة وإجراءات موحدة.

وبالنسبة للمواقع الإلكترونية الخاصة بالجماعات المحلية، فإنها تعتبر امتداد للشبكات الوحيد الذي لجأت إليه هذه الجماعات في إطار تحسين تقديم الخدمة العمومية للمواطن، حيث تهتم المواقع الإلكترونية الخاصة بالبلديات والولايات، بعرض معلومات وأخبار حول كل ما يتعلق بالتنمية المحلية، إضافة إلى ضمان التواصل الدائم مع المواطنين، من خلال تمكينهم من تحميل الوثائق ومعرفة مكونات الملفات المطلوبة تجسيدا للإدارة الإلكترونية. وتكمن أهمية هذه المواقع الإلكترونية في:

➤ **تقليص الهوة بين الإدارة المحلية والمواطن:** من خلال إزالة الغموض وتوسيع مجال الشفافية بواسطة الوصول للمعلومة.

➤ **إتاحة مجال المشاركة للمواطنين:** ففي إطار الديمقراطية التشاركية يعتبر الواب المحلي بوابة لمشاركة المواطن من خلال مراسلاته وآرائه.

➤ **يجنب المواطن التنقل لمقر الإدارة العمومية:** من خلال تحميل الاستمارات والوثائق الممكنة.

➤ **يحقق السرعة والفعالية في تقديم الخدمات:** بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.

➤ **يتمتع بصفة التواصل الدائم:** فهو بمثابة إدارة دائمة بلا زمن، إذ يستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة المواطنين في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.⁹

ثانيا: التعرف على الموقع الإلكتروني للولاية.

تطبيقا للتعليمية الوزارية رقم 82 الصادرة عن الوزير الأول بتاريخ 11 نوفمبر 2013، المتعلقة بتطبيق تدابير إصلاح الخدمة العمومية، سارعت ولاية عين الدفلى لإنشاء موقع إلكتروني رسمي خاص بالولاية، وهذا تجسيدا لما جاءت به هذه التعليمية في العنوان الخاص بتبسيط الإجراءات الإدارية، حيث نصت على ضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال والإعلام وتوجيه المواطنين (الهاتف الأخضر، **الموقع الإلكتروني**، البريد الإلكتروني...)، قصد تجنيبهم التنقلات غير المجدية والعراقيل التي لا طائل منها.

وبمجيء الوالي السيد كمال عباس بتاريخ 01 سبتمبر 2015 واليا للولاية، أعطى تعليمات بضرورة الانطلاق في إنشاء موقع إلكتروني رسمي خاص بالولاية، قصد تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية. وتطبيقا لهذه التعليمات، قامت مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية عين الدفلى - بعد الاطلاع على ملف إيواء الموقع الإلكتروني لدى جواب-، بدراسة أولية لإنشاء الموقع الإلكتروني للولاية، حيث قامت بالتقرب من مؤسسة اتصالات الجزائر (JAWAB) لإيواء الموقع الإلكتروني وهذا بطلب فاتورة شكلية من مؤسسة اتصالات الجزائر لدراسة تكاليف الموقع الإلكتروني، لتقوم بعد ذلك مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية بمراسلة مديرية الإدارة المحلية لإعداد سند طلب لفائدة مؤسسة اتصالات الجزائر، بعد ذلك تم الشروع في إنشاء الموقع الإلكتروني عبر المراحل التالية:

أولا: مرحلة إنشاء اسم المجال: www.wilaya-aindefla.dz.

ثانيا: تخصيص مساحة قرص بسعة 100 جيجا أوكتي للموقع الإلكتروني. إضافة إلى خدمة المراسلة الإلكترونية، حيث تم تخصيص علبة بريد إلكتروني بسعة 1 جيجا أوكتي (lewali@wilaya-aindefla.dz)، تضمن المراسلات عن طريق الحاسوب والهاتف النقال.

ثالثا: مرحلة تصميم الموقع الإلكتروني للولاية، حيث تم إنشاء وتصميم الموقع الإلكتروني ليعمل بطريقة ديناميكية وتفاعلية، وهذا باستعمال نظام تسيير المحتوى JOOMLA مع قاعدة البيانات MYSQL. رابعا: مرحلة تجريب الموقع الإلكتروني، حيث تم تخصيص إنترنت مهنية على مستوى مكتب الإعلام والاتصال لإجراء التجارب الأولية التي كللت بالنجاح. وقد قدرت فاتورة إيواء الموقع الإلكتروني لعام 2016 بـ 800.00 دج.¹⁰

وتم الانطلاق الرسمي للموقع الإلكتروني للولاية ودخوله حيز الخدمة يوم 02 ماي 2016، كشباك إلكتروني يرجى منه المساعدة في تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية، لتحقيق التنمية المحلية.

الفرع الثاني: تصفح وتصميم الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

أولا: تصفح الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

إن الموقع الإلكتروني للولاية لا يحتوي على خريطة للموقع، إلا أنه ومن خلال تصفحنا للموقع يمكن رصد الخريطة الموجودة في شكل شريط للعناوين، يحتوي على علب الحوار التالية:

1- الرئيسية: تحتوي هذه العلبة على الزيارات الرسمية ونشاطات الوالي، إضافة إلى مختلف التظاهرات والفعاليات التي تشهدها الولاية.

2- تقديم الولاية: تضم هذه العلبة العناصر التالية: التعريف بالولاية، الهيكل التنظيمي، مهام وصلاحيات الولاية، مهام وصلاحيات الدائرة، مهام وصلاحيات البلدية، مقر الولاية google – map، وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

3- المديرية: تضم هذه العلبة المصالح الخارجية للدولة المكلفة بمختلف قطاعات النشاط على مستوى الولاية كيفما كانت تسميتها.

4- الدوائر: تحتوي هذه العلبة على جداول تبين دوائر ولاية عين الدفلى، المقدر عددها بـ 14 دائرة، إضافة إلى بلديات كل دائرة والمقدر عددها بـ 36 بلدية.

5- المشاريع: تضم هذه العلبة المشاريع في مجال الاستثمار، المشاريع في مجال التنمية الخاصة بولاية عين الدفلى.

6- الملفات الإدارية: يندرج في هذه العلبة الوثائق المطلوبة في تكوين الملفات الإدارية مثل ملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين.

7- الإعلانات: تحتوي هذه العلبة على الإعلانات الخاصة بـ: التوظيف، المداومة الطبية، المناقصات والاستشارات، إشعارات المنح، إشعارات الإلغاء، إشعارات عدم الجدوى، إعلانات عن مزاد علني.

8- الاتصال: تضم هذه العلبة: دليل الهاتف والشكاوي التي يرسلها المواطنين عبر الموقع مباشرة إلى البريد الإلكتروني للسيد الوالي.

ثانيا: تصميم الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

في هذا المجال نتطرق للبناء الشكلي للموقع الإلكتروني، من خلال معرفة التصميم الذي يظهر به، والذي يعد قناة في نقل المعلومة وتوفير الخدمة العمومية للمرتفق.

يهتم عنصر جودة التصميم بالصفحات المرئية في تصميم الموقع، لجذب المستخدمين لزيارة الموقع ابتداء، ومن ثم المكوث أطول فترة ممكنة داخل الموقع، وأخيرا تكرار زيارته مرات أخرى مستقبلا. وتحرص المؤسسات المختلفة على إظهار مواقعها الإلكترونية بأفضل صورة، باستخدام أساليب وطرق إبداعية مبتكرة لجذب انتباه المستخدمين لها، وترغيبهم بالتجوال خلال صفحاتها، حيث أن سوء التصميم قد يؤدي إلى ملل المستخدم وعدم الرغبة في تصفح الموقع، رغم احتوائه على معلومات غنية ومغرية.¹¹

وعليه، يعتبر تصميم الموقع الإلكتروني عامل مهم لجذب الزوار إلى الإدارة العمومية، لكي يستفيدوا من الخدمة العمومية، كما يعتبر أداة مهمة أيضا لعرض الخدمة العمومية.

إن التنظيم الجيد لتصميم الموقع الإلكتروني، يعكس مدى التحكم في توفير، توزيع المعلومة الموجهة للمواطن عن طريق هذه البوابة الإلكترونية، ومع ذلك يجب مراعاة بعض النقاط لكي يصبح التصميم في مستوى قبول ورضا المتصفح للموقع الإلكتروني:

- **الانسجام في الألوان:** يعتبر الانسجام بين صفحات الموقع عاملا أساسيا في جعل الموقع الإلكتروني يحظى بالرضا والمتابعة، وهذا لا يتم إلا بمراعاة الألوان المستخدمة، التي يجب أن تكون متناسقة وغير متداخلة، مما لا يشكل صعوبة في عملية التصفح.
- **وضوح الخط:** إن للخط في تحرير محتويات الموقع الإلكتروني، دورا هاما في مصداقية المعلومات، فالنصوص الواضحة تسهل عملية القراءة والتصفح، لذا تطلب الانتباه لحجم الحروف وشكلها.
- **نظام التصفح:** يجب أن يكون نظام التصفح سهل و واضح للمستخدم، و لا يحتاج من جهد للوصول إلى الصفحة المراد الوصول إليها(على الأقل ثلاث نقرات)، كما يجب أيضا أن تكون وصلات التصفح نفسها واضحة في الصفحة في مكان بارز، كما يجب أن يعرف المستخدم للموقع في أي صفحة هو من صفحات الموقع، بتوضيح العنوان في مكان ظاهر له أو بتغيير لون وصلة الصفحة الراهنة.
- **سهولة التحميل:** يجب أن يمتاز تصميم الموقع بسهولة التحميل، فعادة متصفح الانترنت ليس له الصبر الكافي لينتظر تحميل موقع ما فترة طويلة، فيجب العمل على جعل الموقع يفتح بصورة سريعة¹². إذ يتمكن المستخدمون إيجاد الموقع باستخدام معظم محركات البحث بسهولة وسرعة، بحيث يظهر الموقع على صفحات نتائج البحث الأولى، ويسهل تذكر عنوان الموقع.
- **الصور في الموقع:** يجب أن تكون الصور في الموقع الإلكتروني غير متداخلة مع النصوص في الموقع، بل يجب أن تنسجم مع حجم النص، أي لا تكون كبيرة أو صغيرة، كما يجب أن تؤدي الدور المطلوب منها باعتبارها كذلك معلومة منشورة. كما يجب أن تكون الصور المستخدمة داخل الموقع ملائمة لطبيعة الموقع

وتساهم في فهم الموقع والتصفح فيه، كما يجب أن يكون حجم الصور مناسب بحيث لا يؤثر سلبا على سرعة تحميل صفحات الموقع.¹³

الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، ومن خلال نسخته العربية والوحيدة، يمكن تحليل تصميم هذا الموقع كما يلي:

الصفحة الرئيسية، يعلوها شريط عريض أبيض يضم شعار الولاية في الجهة اليمنى، يعبر عن سبب تسمية الولاية، هذا الشعار يتغير من حين لآخر بطريقة أوتوماتيكية ليستبدل بخريطة الجزائر، كما يوجد في الجهة اليمنى من الشريط العلم الوطني الجزائري متحرك (GIF)، كما يوجد أسفل العلم الوطني عبارة "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" بلون أزرق فاتر، وأسفل منها مباشرة يوجد عبارة "الموقع الرسمي لولاية عين الدفلى" بلون أزرق داكن قليلا. وأسفل الشريط الأبيض يوجد شريط عناوين ذو لون أخضر داكن، يضم علب حوار (محاور مخطط الموقع) مرتبة بشكل أفقي، وهي تمكننا من تحديد الوجهة، وبمجرد النقر مرة واحدة على علبة حوار ما نحيلنا إلى التفاصيل المتعلقة بكل علبة.

كما يوجد أسفل شريط العناوين، شريط ذو لون أخضر يحتوي على أداة بحث داخلية في الجهة اليمنى، لتسهيل على المستخدم إيجاد المعلومات التي يبحث عنها في الموقع، إضافة إلى المسار الموجود في الجهة اليسرى من الشريط.

كما تحتوي الصفحة الرئيسية على مساحة كبيرة فيها صورة لمقر الولاية، هذه الصورة تحتوي على شريطا تمرير أفقيين للصور، وأسفل هذه الصورة توجد خمس صفحات، الأولى خاصة بكلمة الوالي، الثانية نشاطات الوالي، الثالثة الزيارات الرسمية، الرابعة مختلف النشاطات، والخامسة خاصة بالمجلس الشعبي الولائي.

كما يوجد في الجهة اليمنى من الصفحة الرئيسية سبعة خدمات مرتبة عموديا وهي: قطاع السكن، المذهب المالكي، القائمة الرئيسية، الخيارات الأكثر تداولاً، المتصلون حالياً، عدد الزوار، والأحوال الجوية للولاية. أما في الجهة اليسرى من الصفحة الرئيسية، فيوجد ستة خدمات مرتبة عموديا وهي: معرض الصور، أجندة الفعاليات، المجلة الولائية، مكتبة الفيديو، إذاعة عين الدفلى، ومواقع مهمة.

كما يوجد في أسفل الصفحة الرئيسية شريط ضيق ذو لون رمادي فاتر، يحتوي على الرقم الأخضر 11 00، رمز الولاية (44)، هاتف الولاية: 027 50 66 80، إضافة إلى البريد الإلكتروني: lewali@wilaya-aindefla.dz. كما يوجد أسفل الشريط الضيق ذو اللون الرمادي الفاتر، شريط عريض ذو لون أخضر يحتوي على أسهم المسار بلون أبيض في الجهة اليمنى، أما في الجهة اليسرى فيوجد تاريخ اليوم.

تتوسط الموقع الإلكتروني مساحة كبيرة مجهزة بالمقالات والصور المتحركة بصفة أوتوماتيكية والفيديوهات، المتعلقة بالنشاطات والزيارات الرسمية والتظاهرات والفعاليات التي تشهدها الولاية، مع إمكانية طبع المقالات والصور مباشرة من هذه المساحة.

الفرع الثالث: النسخة اللغوية للموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

تعد عملية ترجمة محتوى نصوص الموقع الإلكتروني إلى عدة لغات، أحد أهم الاعتبارات للحصول على أكبر عدد ممكن من الزوار، لذلك فإنه من الضروري التحقق من أن الموقع الإلكتروني يعكس بوضوح حقيقة النشاط، ويخلو من الأخطاء مثل باقي المواقع الإلكترونية ضعيفة المستوى.

ولا تعد ترجمة المواقع الإلكترونية البسيطة كافية، فالتحدي يكمن في خلق تواجد على الويب يتسم بملاءمته للمستخدم، ودقة ترجمته وارتفاع مستوى جودته بسرعة كبيرة وبتكلفة معقولة، من دون إلقاء أي أعباء على إدارة المشاريع و تقنيات المعلومات الداخلية في المؤسسة،¹⁴ لذا فإن تنوع اللغات في المواقع الإلكترونية، يمكن من ضمان وصول المعلومات حول الخدمات المتاحة بشكل أفضل، إضافة إلى مراعاة التكوين المعرفي لمستخدمي الإنترنت، فوجود لغتين أو أكثر يعتبر عامل ثراء في بناء الموقع الإلكتروني.

بالنسبة للمواقع الخاصة بالجماعات المحلية، يراعى في التنوع اللغوي للموقع ضرورة الانسجام بين محتوى النسخ اللغوية، كي لا يتسبب الاختلاف في تشتيت الزائر للموقع.

بالنسبة للموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، فقد كان في البداية مزود بخاصية ازدواجية اللغات، حيث نجد له نسختين نسخة باللغة العربية وأخرى باللغة الفرنسية، ولأن هذه الأخيرة كان يمكن تحميلها والإطلاع عليها فقط عن طريق الحاسوب، تم إيقافها مؤقتا بطلب من السيد الوالي السابق، للعمل على تحديثها وتطويرها بشكل يسمح بتحميلها والإطلاع عليها عبر مختلف أجهزة التكنولوجيا كالهاتف النقالة مثلا، ليبقى بذلك الموقع الإلكتروني للولاية بالنسخة العربية فقط، في انتظار تزويده بالنسخة الفرنسية، وهذا بناء على طلب من السيد الوالي للولاية، إضافة إلى طلب الكثير من المواطنين المكونين باللغة الفرنسية.¹⁵

المطلب الثاني: وظيفة الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

لكل موقع إلكتروني وظيفة معينة أنشئ من أجلها، وهذه الوظيفة تختلف من منظمة إلى أخرى، غير أن معظم المواقع الإلكترونية للجماعات المحلية، أنشأت لتقديم خدمات عمومية يمكن حصرها في الوثائق والمعلومات المنشورة في الموقع وهذا ما سنتطرق إليه في الفرع الأول، الخدمات الإلكترونية وهو ما سنعرضه من خلال الفرع الثاني، التواصل مع الزوار الذي ندرسه في الفرع الثالث.

الفرع الأول: الوثائق والمعلومات المنشورة في الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

من بين وظائف الموقع الإلكتروني هو عرض الوثائق ونشر المعلومات التي لها علاقة بالمواطن والولاية.

أولا: الوثائق المعروضة في الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

إن أبرز ما يميز الموقع الإلكتروني، هو توفيره لمجموعة من الوثائق التي يمكن للمواطن تحميلها، دون التنقل إلى مقر الإدارة المحلية، حيث يعتبر التحميل إحدى أهم المزايا التي تكتسبها المواقع الإلكترونية، لما يوفره ذلك من جهد وتكلفة، إذ يكفي المواطن بطباعة الاستمارة أو الملف الذي تم تحميله.

من خلال تصفح الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، هذا الأخير يتيح للزائر إمكانية تحميل مجموعة من الاستمارات، الإعلانات، وكذا جداول المداومة الطبية.

- **الاستثمارات القابلة للتحميل:** يوفر الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، إمكانية تحميل استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية الإلكترونيين والبيومترين، وكذا ملحق الولي الشرعي، إضافة إلى استمارة طلب جواز السفر الاستعجالي، إلا أن ما يعاب عليه هو اقتصره فقط على تحميل الاستمارات مع عدم إمكانية ملؤها إلكترونياً، كما أنه يكتفي باستمارة قياسية متاحة على جميع المواقع الإلكترونية للبلديات والولايات، وكذلك في الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية. كما يوفر الموقع أيضاً إمكانية تحميل استمارة المعلومات للمشاركة في المسابقات على أساس الشهادة.
 - **الإعلانات القابلة للتحميل:** يمكن لزائر الموقع الإلكتروني للولاية، أن يحمل إعلانات المناقصات والاستشارات، إعلانات عن المنح المؤقت وتصحيح المنح المؤقت، وكذا إعلانات عن إلغاء المنح المؤقت، إضافة عن إعلانات عدم الجدوى وإعلانات طلب العروض المفتوح. إضافة إلى إمكانية تحميل إعلانات مسابقات التوظيف.
 - **جداول المداومة الطبية القابلة للتحميل:** يعطي الموقع الإلكتروني للزائر إمكانية تحميل جداول المداومة الطبية الخاصة بالممارسين الأخصائيين على مستوى المؤسسات الصحية بالولاية، جداول المداومة الليلية الخاصة بالصيادلة الخواص، وجداول المداومة الطبية الخاصة بمصلحة الولادة على مستوى المؤسسات الصحية بالولاية.
 - **الملفات الإدارية:** لا يتيح الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى إمكانية تحميل الكثير من الملفات، ما عدا ملفات كيفية التسجيل في السجل التجاري حسب الحالات المتعددة.
- ثانياً: المعلومات المنشورة في الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.**
- إن الهدف من تصفح كل موقع إلكتروني، هو الحصول على معلومات يمكن استخدامها مستقبلاً، لذا يجب الانتباه عند نشر كل معلومة إلى جملة من الاحتياطات، فالصفحة الرئيسية هي أول محطة يتم منها معاينة المعلومات من خلال المحتوى إذا كان غنياً أو فقيراً، فعرض صور المسؤولين مثلاً ونشاطهم دون وجود ما يبرر نشر تلك الصور، يجعل الموقع الإلكتروني يدخل في خانة الشخصية والابتعاد عن تقديم الخدمة العمومية، كذلك من حيث التحديث والتزامن فلا بد أن تكون مع الأحداث اليومية أو مرتبطة دورياً بالمناسبات وأنشطة الولاية، إضافة إلى تنظيم إشهار الوثائق الضرورية في إعداد الملفات كجواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية، فهذه الوثائق تختلف من ولاية لأخرى ومن بلدية لأخرى، كما يجب إعطاء أولوية لتحديث قاعدة البيانات.¹⁶ وإظهار الجهة المسؤولة عن الموقع الإلكتروني من خلال الإشارة إليها، أو الإشارة إلى القناة التي تمكن من التواصل معها، سواء كانت بريد إلكتروني أو رقماً هاتفياً أو معرض الأسئلة.

بالعودة إلى المواقع الإلكترونية المرتبطة بالجماعات المحلية، فإن المعلومات التي يفترض أن تتوفر في هذه المواقع، يجب أن تتعلق بنشاط البلدية أو الولاية، كوجود نشرة عن التنمية المحلية من خلال عرض تفصيلي عن المشاريع التنموية، إضافة إلى نشر مواعيد استقبال المواطنين لمعالجة قضاياهم، كذلك التعريف بالأعضاء المنتخبين في

المجالس المحلية، دون إهمال التعريف بالبلدية أو الولاية جغرافيا، كما يجب إتاحة وسائط الاتصال بالإدارة المحلية سواء كانت بلدية أو ولاية.

بالنسبة للموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، فإنه يعرض جملة متنوعة من المعلومات مع إمكانية تحميلها مباشرة من الموقع بصيغة PDF وطباعتها، زيادة عن نشاطات وأخبار الولاية، مثلا زيارة وزير الموارد المائية والبيئة للولاية، تنصيب السيد الوالي للجنة الولائية المكلفة بتحضير ومتابعة العمليات الانتخابية لانتخاب أعضاء المجلس الشعبي الوطني.

ومن المعلومات التي يوفرها الموقع الإلكتروني نذكر ما يلي:

- **المدادومة الطبية:** هذه الصفحة تندرج ضمن محور الإعلانات، وتضم هذه الصفحة جداول المدادومة الطبية الخاصة بالممارسين الأخصائيين على مستوى المؤسسات الصحية بالولاية، وكذا جداول المدادومة الليلية الخاصة بالصيدالة الخواص، إضافة إلى جداول المدادومة الطبية الخاصة بمصلحة الولادة على مستوى المؤسسات الصحية بالولاية. إلا أنه ما لوحظ في هذه الصفحة، هو أن جداول المدادومة الطبية لا يتم تحميلها بصفة دورية، كما أن جزء من هذه الجداول لا يمكن تحميلها من الموقع.
- **مواقع مهمة:** هي بمثابة روابط تشعبية تحول الزائر للموقع الإلكتروني مباشرة للوجهة المطلوبة، بمجرد الضغط على التسمية مرة واحدة، حيث تنشأ صفحة موقع المؤسسة. وفي الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى نجد قائمة من المؤسسات العمومية، ويمتاز هذا الجزء من البوابة بالثبات في كافة صفحات الموقع الإلكتروني، وهو يعرض فهرسا لأهم المؤسسات العمومية في الجزائر، بغض النظر عن التخصص الوظيفي عند استعراض مواقع هذه المؤسسات، فلا يجد المتصفح عناء في الوصول إلى المؤسسة الحكومية المطلوبة، و تتمثل هذه المؤسسات في:
 - رئاسة الجمهورية: للتمكن من الاطلاع على محتويات هذه المؤسسة الحساسة والهامة.
 - بوابة الوزير الأول: يمكن الرابط الشعبي للوزارة الأولى من الإطلاع على جديد هذه المؤسسة.
 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية: كونها الوصاية الأولى عن الجماعات المحلية، وهي التي توفر كما معتبرا من المعلومات عن هذه الجماعات.
 - وزارة الشؤون الخارجية: للإطلاع على مستجدات وعمل هذه المؤسسة المكلفة بمعالجة الشؤون ذات الطابع الدولي.
 - الأمانة العامة للحكومة: للاستفادة من الخدمات التي يوفرها هذا الموقع.
 - الجريدة الرسمية: بغرض الاطلاع على جديد القوانين والنصوص التنظيمية التي تصدر، وكذا تحميلها.
- **صفحة خاصة بالموقع الرسمي لبوابة المواطن الجزائري:** يمكن للمواطن اللجوء لهذا الموقع للإطلاع وتحميل كل جديد يهمه.
- **صفحة متعلقة بعرض روابط الاتصال بالولاية (عنوان الولاية، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني)، وكذا أرقام هواتف مجموعة من الإدارات والمصالح، التي تمكن المواطن أو زائر الموقع الإلكتروني من الاتصال بها.**

الفرع الثاني: الخدمات المتاحة في الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

إن الهدف من كل موقع إلكتروني هو تقديم خدمة للزائر، أو توفير طريقة لتسهيل الحصول على الخدمة العمومية، من خلال عرض جملة من الخطوات أو التوجيهات لتوضيح كيفية الاكتساب. في الجماعات المحلية، ينصرف الموقع الإلكتروني إلى عرض جملة من الخدمات تقدم للمواطنين لكي يتمكنوا من اكتسابها، حيث يشترط عرضها بصورة نوعية (نشرها بصورة لائقة وليس بصيغة ملف محمول PDF أو ورقة نصية Word)، وتتمثل هذه الخدمات في:

- **خدمة الاستقبال:** تهتم هذه الخدمة بتحديد مواعيد الاستقبال لدى الإدارة المحلية، كذلك تقديم التوجيهات ومنح الاستشارات، حيث ينشر الموقع مواعيد تمكن الإدارة من مقابلة المواطنين.
- **التعليمات الإدارية:** وهي المتعلقة بما تعرضه الجماعات المحلية من خدمة عمومية، كالوثائق المطلوبة لإعداد ملف سكن أو استفادة من عروض ترقية للأراضي.

- **نشرة خاصة بمؤسسات خدمائية:** وهذا من خلال تقديم توضيحات حول نشاط هذه المؤسسات.¹⁷

في الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، نجد تنوعا في الخدمات يمكن تقسيمها إلى قسمين:

1- قسم الخدمات التي تعرضها إدارة الولاية: حيث يعرض الموقع الإلكتروني نشرة خاصة حول الوثائق اللازمة في إعداد ملفات: الحالة المدنية، السكن، التعمير، الضمان الاجتماعي، الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب، الاستثمار، السجل التجاري، الحصول على القرض المصغر، التأمين عن البطالة، التقاعد، النقل، السياقة، الحج، الإعاقة، الجمعيات، رخصة استغلال قاعة رياضية، رخصة استغلال مقهى، رخصة استغلال مطعم، رخصة استغلال نادي انترنت أو قاعة حفلات، ملف كاتب عمومي. هذه النشرة تسمح للزائر بإعداد الملف مسبقا قبل التنقل للإدارة المعنية، مما يجنبه الإجراءات البيروقراطية من خلال إرجاع الملفات الناقصة.

2- قسم الخدمات التي تقدمها مؤسسات أخرى: عند استخدام محرك البحث في إطار الكشف عن الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، نجد كنتيجة للبحث تعريف بمهام ونشاطات والإجراءات الإدارية التي يقوم بها المواطن من أجل الاستفادة من خدمات كل من: مديرية التشغيل للولاية، وكذا أجهزة ترقية التشغيل (الوكالة الولائية للتشغيل فرع ولاية عين الدفلى)، إضافة إلى الأجهزة العمومية لإنشاء المؤسسات المصغرة (الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، الصندوق الوطني للتأمين على البطالة، الوكالة الولائية لتسيير القرض المصغر لولاية عين الدفلى)، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء، الصندوق الوطني للتقاعد. كما توجد خدمة البريد الإلكتروني، التي يتمكن المواطن من خلالها إرسال استفساراته أو شكاويه عبرها ليتم النظر في الشكوى أو الاستفسار مع مصالح الولاية والرد عليها في أقرب الآجال. إضافة إلى خدمة google-map، التي يتمكن المواطن من خلالها التعرف على مقر الولاية ومختلف الإدارات التي يلجأ إليها لاقتناء خدماته.

الفرع الثالث: التواصل مع زوار الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

تخصص معظم مواقع الأنترنت فضاء خاصا للزوار من أجل طرح انشغالاتهم، استفساراتهم، أو اقتراحاتهم، بهدف زيادة فعالية أداء الموقع الإلكتروني وإرضاء الزوار. تتم عملية التواصل بين هذه البوابات الإلكترونية والمواطنين، من خلال إنشاء منتديات إلكترونية حول قضايا التنمية المحلية والمساعدة الاجتماعية، بهدف إحداث تفاعل من أجل الحصول على أكبر عدد من المشاركات، كذلك عن طريق معرض الأسئلة الشائعة والتي تعرف باسمها المختصر FAQ.

في الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، خصصت صفحة للاتصال بالولاية تضم نمطين من التواصل، النمط الأول يتمثل في وضع جميع متعلقات الولاية كما سبقت الإشارة إليه وهي: عنوان الولاية، رقم هاتف الولاية وكذا أرقام هواتف كل من: الدوائر والبلديات، المديريات، المستشفيات، وحدات الحماية المدنية، المستشفيات العمومية، هيئات ديوان الترقية والتسيير العقاري، مؤسسات التعليم الثانوي، مؤسسات التعليم المتوسط، مؤسسات التعليم الابتدائي، دار العجزة ودور الحضانة، عناوين وأرقام هواتف الفنادق ووكالات الأسفار، إضافة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالولاية. أما النمط الثاني فيتمثل في استمارة الاتصال من خلال ملء البيانات المتعلقة بالزائر (الاسم، البريد الإلكتروني ليتم إطلاع الزائر بكل جديد حول انشغاله، موضوع الرسالة، محتوى الرسالة)، وكل ما يرد من المواطن عبر استمارة الاتصال يطلع عليها السيد الوالي، ثم توزع هذه الاستمارات على الجهات المعنية حسب محتوى الاستمارة، ليتم معالجتها والرد عليها كتابيا للزائر، وأحيانا لا يسجل الزائر اسمه في الاستمارة فيتم الرد على انشغاله عبر بريده الإلكتروني.

المطلب الثالث: خصائص الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

في هذا المطلب سيتم التطرق لخصائص الموقع الإلكتروني للولاية وذلك من زوايا مختلفة، بحيث ندرس في الفرع الأول تحديث المعلومات، وفي الفرع الثالث سنسلط الضوء على علاقة المعلومات المعروضة في الموقع بالمواطن، وفي الفرع الثالث فسنناول محتوى قائمة الخدمات.

الفرع الأول: من حيث تحديث المعلومات.

يعتبر تحديث معلومات الموقع الإلكتروني، عنصرا هاما من أجل ضمان مصداقية الموقع، ولكي يثبت للزوار أن القائمين على هذه البوابة محيطون بجديد الأحداث، وفي الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى نجد أن خاصية التحديث شبه غائبة، بالرغم من أن هذا الموقع يوفر قدرا هاما من المعلومات، تسمح للزوار بالإطلاع على ما يهمهم من الملفات أو الوثائق التي يحتاجونها، في تسيير شؤونهم الإدارية عن بعد.

الفرع الثاني: من حيث علاقة المعلومات بالمواطن.

يقصد بها مدى حاجة المواطن أو الزائر للموقع للمعلومات المعروضة، فقد نجد بعض المواقع تنشر أخبارا لا صلة لها لا من قريب أو من بعيد بالمواطن، كنشر صور الوالي لا علاقة لها بطبيعة العمل، أو تكريم موظفين بعينهم. وبالنسبة للموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، فهو يتيح معلومات ذات صلة وثيقة بولاية عين الدفلى، وكل ما يخص المواطن في هذه الولاية كالملفات الإدارية، عدد الصيدليات المناوبة، المؤسسات الخدمية، الروابط، الأرقام المفيدة، إلا أن الموقع في الآونة الأخيرة أصبح يركز فقط على نشاطات الوالي والزيارات الرسمية، وهذا لا يفيد المواطن

في أي شيء، كما أن قائمة المنتخبين المحلية غائبة مما يجعل المواطن للوهلة الأولى، يتساءل عن ممثليه المحليين، إضافة إلى أن الإجراءات والنصوص التنظيمية الجديدة المتعلقة بالحالة المدنية والانتخابات على سبيل المثال هي غائبة تماما في الموقع.

الفرع الثالث: من حيث محتوى قائمة الخدمات.

في هذا العنصر نتكلم عن الخدمات المعروضة ومدى أهميتها، حيث أن بعض المواقع تعرض خدمات ذات نوعية كالتحويل مثلا على رابط إذاعة محلية أو فيديو تفاعلي لنشاطات محلية .

في الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى وحسب مخطط الموقع، نجد أن قائمة الخدمات تنقسم إلى قسمين عموديا وأفقيا، مع العلم بوجود تكرار في بعض الخدمات. من الوضع الأفقي إلى الوضع العمودي كالروابط التي تحيل الزائر إلى موقع آخر منها موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الموقع الرسمي للسكن في الجزائر، الموقع الرسمي لبوابة المواطن الجزائري، الموقع الرسمي للمذهب المالكي، وكذا ثمانية مواقع رسمية للمصالح الخارجية للدولة، إضافة إلى الرابط الذي يحيل إلى الإذاعة الجهوية لولاية عين الدفلى، ناهيك عن غياب محور يتكلم عن التنمية المحلية في ولاية عين الدفلى، وهذا ما يعتبر نقصا فادحا في قائمة الخدمات، كما يسجل غيابا لقائمة بأسماء مسؤولي المصالح في الولاية وغياب عناوينهم أو هواتف المصالح، كذلك يسجل غياب الهيكل التنظيمي العام للولاية، ورغم وجود مكتبة الفيديو، إلا أنها لا تحتوي على فيديوهات تخص الإجراءات الإدارية أو التنمية المحلية، فهي تحتوي على فيديوهات اثنين فقط للتعريف بولاية عين الدفلى، وهذا لا يخدم المواطن في أي شيء.

المبحث الثاني: تقييم دور الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى في تحسين تقديم الخدمة العمومية.

تعد عملية تقييم المواقع الإلكترونية، العامل الأساسي لبناء موقع جيد يحقق الفائدة المرجوة منه، ولجذب زائري الأنترنت ومستخدميها، وجعلهم يترددون على الموقع باستمرار ليسوا كزائرين فقط بل ومستفيدين أيضا.¹⁸ تعد عملية قياس أداء الموقع الإلكتروني (التقييم)، من العمليات الهامة والضرورية لمعرفة مدى فعاليته في الوصول للهدف من خلاله¹⁹ ولكن قبل الشروع في تقييم أداء الموقع الإلكتروني لابد أن تكون هناك معايير ذات مصداقية، خاصة أن المواقع الإلكترونية للجماعات المحلية ليست كباقى المواقع، لأنها تكتسب صفة الشباك الوحيد الذي يقدم خدمات عن بعد، وبالتالي فإن المعايير التقنية والتي تستخدم عادة في المقارنة، يمكن أن تكيف بمعايير أكثر قربا من مجال وظيفة هذه المواقع.²⁰ من خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى المعايير المعتمدة في تقييم الموقع الإلكتروني في المطلب الثاني، أما في المطلب الثاني فسيتم دراسة مزايا ومعوقات الموقع.

المطلب الأول: معايير تقييم الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

كما سبقت الإشارة إليه، يتم تقييم الموقع الإلكتروني للجماعات المحلية، من خلال معرفة مدى خضوعه وانسجامه مع جملة من المعايير، المتعلقة بسير الجماعات المحلية، تتمثل هذه المعايير في: نوعية الخدمات المتوفرة،

التسيير الولائي، نوعية المعلومات المقدمة، الحوار العمومي، وهذا ما يتم التطرق إليه في الفرع الأول والثاني والثالث على التوالي.

الفرع الأول: نوعية الخدمات المتوفرة.

تتعلق بالإرشادات حول ما يجب تحضيره من الملفات، إضافة إلى الإجراءات الإدارية عن بعد، وكذلك الروابط الشعبية الموجهة إلى مواقع خدماتية أخرى، أو تخصيص زوايا متعلقة بموضوع يعالج يوميات المواطن كالتشغل أو السكن مع توفير استمارات للتحميل في حالة وجود ملف. ومن خلال تصفحنا للموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، لاحظنا أنه يوفر خدمات نوعية خاصة فيما يتعلق بالملفات الإدارية، تحميل الاستمارات، كما يوفر روابط مباشرة لمواقع أخرى كالوزارات، الموقع الرسمي لبوابة المواطن الجزائري، الموقع الرسمي للسكن في الجزائر.

الفرع الثاني: التسيير الولائي.

يتعلق هذا المعيار بعدة محاور تشكل في مجموعها نظام التسيير المحلي، حيث لا يمكن عزلها عن بعضها البعض، ومن أبرزها ما يلي:

- **الشفافية:** من بين ممارسات الشفافية نذكر نشر مداولات المجلس الشعبي الولائي، من خلال إعداد عرض حال حول ما تم التداول عليه والنتيجة، أيضا نشر إعلانات المناقصات، كذلك نشره حول سير تقدم المشاريع التنموية، تقديم معلومات عن نزع الملكية من أجل المنفعة العمومية، تقارير مديرية المفتشية العامة.
- **التسيير المالي:** من خلال إلزام الوضوح والمواجهة في النشر عبر الموقع الإلكتروني كشوف النفقات العمومية، حيث أن الكثير من المسيرين المحليين يعتبرون الجانب المالي سرا مهنيا لا يجب كشفه أمام المواطنين، إضافة إلى ضرورة إعلام المواطنين بالمساهمات التي تدفعها الدولة للولاية، وكذا إعلامهم عن قيمة الميزانية السنوية. فيما يخص الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، توجد صفحة تتعلق بالمشاريع الاستثمارية بالولاية، المشاريع الكبرى قيد الانجاز، المشاريع القطاعية قيد الانجاز المتعلقة بالأشغال العمومية، والمشاريع قيد الانجاز التابعة لمديرية التعمير والهندسة المعمارية والبناء (البلدية، العملية، تاريخ الانطلاق، مدة الانجاز، صاحب المشروع)، إلا أن الموقع لا يزال يفتقر إلى التعمق أكثر في الاقتراب من المواطن، بعدم نشره لنسبة تقدم أشغال المشاريع قيد الانجاز، والمبالغ المالية المخصصة لإنجاز هذه المشاريع التنموية، والميزانية السنوية المخصصة للولاية، ومجالات إنفاقها.

الفرع الثالث: نوعية المعلومة المعروضة في الموقع الإلكتروني والحوار العمومي.

أولا: نوعية المعلومات المعروضة في الموقع الإلكتروني.

تعتبر نوعية المعلومات المقدمة في الموقع الإلكتروني، دليلا صريحا على مصداقية الموقع ومدى جدارته في أن يكون شباكا رقميا يعوض الشباك الوحيد عن بعد، هذه النوعية أو الجودة بصيغة أخرى تتمثل في مدى صدق ودقة المعلومات، ويجب أن تكون كاملة وتوازي المعلومة المتحصل عليها من الشباك، فالتقاضي المطروحة بأمانة في معرض الأسئلة الشائعة وكذا المنتديات، تساهم في اكتساب المعلومة الصحيحة.²¹

بالنسبة للموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، فإنه من حيث إعداد الملفات يقدم معلومات صحيحة، وكذا نشره أخبارا عن أحداث واقعية كزيارة الوفد الوزاري للولاية للتفتيش أو نشاطات الوالي، أو عن المشاريع الكبرى قيد الانجاز (البلدية، العملية، تاريخ الانطلاق، مدة الانجاز، صاحب العملية)، إضافة إلى نشره لإعلانات التوظيف الخاصة بمختلف المديرات.

كما ترتبط جودة المعلومة بعامل مهم في جعل الموقع الإلكتروني فعالا، وهو التحديث أو التحيين بمعنى تجنب إبقاء المنشورات لمدة طويلة دون تجديد. في سياق آخر لا تشمل المعلومة نشر الأخبار والإرشادات فقط، بل يجب أن تشمل أيضا تمثيل الجماعات المحلية من خلال تقديم الولاية، ضرورة التعريف بالمجلس الشعبي الولائي، أسماء أعضائه وصورهم وطرق الاتصال بهم، وهذا ما غاب في الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

ثانيا: الحوار العمومي.

يعبر هذا المعيار عن وجود تواصل بين السلطات الولائية والمواطنين، من خلال وجود قنوات تضمن التفاعل بين الطرفين، كبريد القراء الذي يطرح بواسطته الزوار انشغالهم ويتم الرد عليهم بنفس الطريقة، توجد كذلك المنتديات العامة والخاصة، التي تعد فضاء للتفاعل بين المواطنين عبر الموقع الإلكتروني، إضافة لمعرض الأسئلة الشائعة لطرح التساؤلات.

يوفر الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى ثلاث وسائل للتواصل مع المواطنين المتمثلة في رقم الهاتف، الرقم الأخضر 11 00، خاصية طرح الإشكال عبر البريد الإلكتروني الخاص بالوالي، إلا أنه لم يوفر إمكانية الرد الإلكتروني عن انشغالات المواطنين إلا في حالات نادرة جدا، مما يجعل الحوار العمومي غائب، ويقتصر الأمر على قراءة ما يعرضه الموقع الإلكتروني فقط.

المطلب الثاني: مزايا ومعوقات الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

كما سبقت الإشارة إليه، يتم أيضا تقييم الموقع الإلكتروني للجماعات المحلية من خلال معرفة محاسن وعيوب الموقع الإلكتروني، وعليه سيتم التطرق إلى مزايا الموقع الإلكتروني في الفرع الأول، وإلى العيوب التي تقف أمام الموقع الإلكتروني.

الفرع الأول: مزايا الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

كحوصلة لما سبق التطرق إليه، فإن الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى، لا يخلو من المزايا على غرار النقائص التي يحتويها، فهو كأداة من أدوات الإدارة الإلكترونية يساهم ولو بقسط قليل في تحسين تقديم الخدمة العمومية للمواطنين على مستوى الولاية، ويمكن حصر هذه المزايا في النقاط التالية:

- **ربح الوقت:** إن تحميل الاستثمارات والملفات الإدارية والإبلاغ بواسطة البريد الإلكتروني، عاملين مهمين في ربح الوقت وتجنب الإجراءات المتكررة، حيث أنه باستعمال لوحة مفاتيح الحاسوب أو أجهزة التكنولوجيا الأخرى كالهاتف النقال، يمكن للمواطن تجنب التنقل الشخصي لمقر الإدارة للتعرف على الوثائق اللازمة، فمثلا من 05 أكتوبر 2016 إلى 25 جانفي 2017، قدر عدد الشكاوي الواردة من المواطنين عبر البريد الإلكتروني للولاية بـ 200 شكاوى.

● **تخفيض التكاليف:** في تصريح له ذكر وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد نور الدين بدوي، أن عصنة الإدارة العمومية من خلال تعميم تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتقليص من الملفات، سيوفر على الدولة 200 مليار سنتيم (سنويا)، لذلك فنحن في صميم ترشيد نفقات الدولة.²² وعليه، فإن ترشيد النفقات العمومية جزء من الحكامة الإلكترونية، وخاصة في ظل الأزمات الاقتصادية التي تصيب العالم، وسياسة التقشف التي انتهجتها الحكومة، فالكَم الورقي الهائل وكذلك العناية في نقل الرسائل سيتلاشي بمجرد تعميم الخدمة الإلكترونية،²³ وتفعيل دور المواقع الإلكترونية للجماعات المحلية، فعلى مستوى بلدية عين الدفلى تم إحصاء طبع حوالي 200 استمارة طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين في اليوم خلال عام 2016، إلا أنه بداية من عام 2017 تم طبع حوالي 50 استمارة، نتيجة تفهم المواطنين وتعاونهم وهذا عن طريق التحميل والطبع.²⁴

● **التقليل من معاناة المواطنين:** إن استخدام الانترنت يعتبر الوسيط الأقل تكلفة، إذ يكفي المواطن تسديد اشتراك شهري يوافق نسبة التدفق المطلوبة، وعليه فإنّ الشباك المشتغل عن بعد والمتمثل في الموقع الإلكتروني، يعتبر وسيلة اقتصادية للمواطنين، تجنبهم عناء التنقل ويمكنهم من إنهاء الخدمة مع الإدارة في ثوان أو دقائق معدودة منذ الدخول إلى شبكة الإنترنت، حيث يدخل الفرد على الخط المباشر ولا يقف في الصف انتظار الدور، فالمأمول أن نظام المواقع الإلكترونية يقضي على كل ألوان الانحراف و الفساد الإداري والبيروقراطية بمفهومها السلبي.²⁵

● **الفعالية في التسيير:** تتحقق الفعالية بتحقيق عنصر الشفافية، الذي عن طريقها يمكن لأي متعامل مع هذا الموقع الإلكتروني أن يكتسب عدة خدمات، التي تتعلق مثلا بإمكانية متابعة ملف المشاريع الاستثمارية والمشاريع الكبرى والقطاعية بالولاية، حيث تتحقق الشفافية الكاملة لجهة الإدارة المذكورة، من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة، و القرارات والإجراءات لكافة المؤسسات وكذا المواطنين، فالوضوح الإداري والشفافية تضمن فعالية في التسيير، كما أنها ضمانة لتسويق عمومي ناجح.²⁶

الفرع الثاني: معوقات الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى.

هناك جملة من المعوقات التي من شأنها أن تحد من دور الموقع الإلكتروني للولاية في تحسين تقديم الخدمة العمومية، وتتمثل هذه المعوقات فيما يلي:

- **من حيث سهولة إيجاد الموقع الإلكتروني والوصول إليه:** فإن المواطن يجد صعوبة نوعا ما في التعرف على الموقع والوصول إليه، باستخدام معظم محركات البحث، حيث أنه لا يظهر الموقع على صفحات نتائج البحث الأولى.
- **من حيث تصميم الموقع الإلكتروني:** من خلال تصفحنا للموقع الإلكتروني للولاية، يمكن القول، أن الألوان ونوع وحجم الخط المستعمل وكذا الصور والفيديوهات، هي عادية وبسيطة، ولا تجذب زائر الموقع ليبقى ساعات طويلة يتصفح الموقع ويستفيد من خدماته.

- **من حيث الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني:** ما لوحظ في الموقع الإلكتروني للولاية، هو غياب مخطط الموقع، هذا الأخير يعتبر عنصر مهم في أي موقع، خاصة المواقع الخاصة بالجماعات المحلية، إذ يسهل على المواطن عملية التصفح والاستفادة من الخدمات التي يعرضها الموقع دون تعب أو ملل. وما تم ملاحظته أيضا، هو قلة الاستثمارات القابلة للتحميل، إذ يقتصر الأمر على تحميل استمارة طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميترين فقط. كما أنه تغيب تماما في الموقع خاصية تحميل الملفات الإدارية، كما أن عدد كبير من إعلانات الاستشارات، المنح المؤقت وغيرها لا يمكن تحميلها من الموقع. أيضا، غياب معرض الأسئلة الشائعة FAQ، خدمة الرسائل الإخبارية، خدمة البحث المتقدم، الشكاوي والإقتراحات، صفحة الولاية الرسمية في الفيسبوك ومواقع التواصل الاجتماعي الأخرى. كما أن الموقع لا يوفر إمكانية الاتصال خاصة الإتصال المباشر، بكل من المشرف على الموقع ومسيره، ولا يوفر أيضا إمكانية متابعة الملفات عبر مواقع رسمية أخرى.
- **من حيث المعلومات:** من خلال تصفحنا للموقع الإلكتروني للولاية لاحظنا، أن خاصيتنا تحديث وتحسين المعلومات هي شبه غائبة في الموقع، خاصة قاعدة بيانات المعلومات التي تغيب عنها خاصية التحديث والتحسين بصفة كلية. فالمعلومات المحينة تخص بشكل كبير نشاطات الوالي فقط، في حين يغيب تحسين المعلومات المتعلقة بتبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيلها للمواطن، البرامج القطاعية التي استفادت منها الولاية. وما تم ملاحظته أيضا، غياب معلومات عن ممثلي الشعب في المجالس المحلية المنتخبة وفي البرلمان، والديمقراطية التشاركية، وغيرها من المعلومات التي لها صلة وثيقة بالمواطن.
- **من حيث التنسيق ما بين الإدارات:** هناك ضعف في التنسيق ما بين الإدارات، فمعظم الإدارات في الولاية لم تخرج حتى الآن من توقعها حول نفسها، في حين أن تحديث الإدارة لا بد أن يتم في شكل متناسق بين كافة الجهات المعنية، فهذه الإدارات تسعى لإنشاء مواقع إلكترونية خاصة بها، وجزء كبير من هذه الإدارات يمتلك مواقع إلكترونية خاصة بها، وهي تفضل نشر المعلومات الخاصة بها في الموقع الخاص بها بدلا من نشره في موقع الولاية.
- **من حيث التوعية والتعريف بالموقع الإلكتروني:** هناك محدودية في أعمال التوعية والتحسيس، بأهمية الموقع الإلكتروني ودوره في تحسين الخدمة العمومية، حيث أن جزء كبير من المواطنين لا يعرف ما معنى اسم موقع إلكتروني، وأن الولاية لديها موقع إلكتروني وضع في خدمة المواطنين، وهنا يبقى التساؤل مطروح: على من تعود المسؤولية؟.
- **من حيث الثقة في خدمات الموقع الإلكتروني:** مازال المواطن في ولاية عين الدفلى يفضل تكبد عناء التنقل إلى مقر الولاية لطرح إنشغالاته إلى المسؤول شخصيا، أو إيداعها في شكل مكتوب أو إرسالها عبر الفاكس، ويرفض إرسالها عبر الموقع الإلكتروني للولاية، ظنا منه أن إنشغالاته المطروحة عبر الموقع لا تصل إلى المسؤولين لمعالجتها، بحيث وصل عدد العرائض الواردة خلال شهر أكتوبر 2016 نحو 253 عريضة أما عدد الشكاوي الواردة عبر الموقع الرسمي للولاية خلال نفس الشهر فقد بلغ شكوتان (02).²⁷

- **من حيث العامل المالي:** بسبب قلة الموارد المالية للولاية وفي ظل سياسة التقشف السابقة، فإن الموقع الإلكتروني للولاية معرض للتوقف في أي لحظة.
- **من حيث العامل الاجتماعي:** هناك عراقيل نفسية تتعلق بقلّة الوعي بأهمية الموقع الإلكتروني ودوره في تحسين الخدمة العمومية لدى المواطنين وكذا موظفي الولاية، الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير والانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية، ناهيك عن تفشي ظاهرة الأمية الإلكترونية.
- **من حيث القدرات البشرية المؤهلة:** هناك نقص فادح في تجنيد مختصين من ذوي الكفاءات في مجال الإعلام الآلي وكذا تسيير المواقع الإلكترونية، حيث نجد أن مهندسة الإعلام الآلي هي من تقوم بتسيير الموقع الإلكتروني، وتحرير المقالات والمعلومات الأخرى المدرجة في الموقع، إضافة إلى غياب عمليات التكوين والتدريب في مجال تصميم وتسيير المواقع الإلكترونية، نظرا لعدم وجود مخصصات مالية في هذا المجال.

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة يمكن القول، أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتبر كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة أكثر من المواطن. وفي هذا الصدد قامت الجماعات المحلية وغيرها من الإدارات، بتبني وتطبيق الإدارة الإلكترونية في علاقتها مع المواطن، قصد تحسين صورتها لدى المواطن وتوفير الكثير من الوقت والجهد والمال، ومتاعب انتقال المواطنين إلى الإدارات والانتظار في طوابير طويلة. ومن بين الأساليب المستخدمة من طرف الجماعات المحلية في إطار الإدارة الإلكترونية، هو إنشاء مواقع إلكترونية رسمية خاصة بالجماعات المحلية، وبصفة أكثر دقة موقع الويب الخاص بالولاية، حيث كان محور تساؤل هذه الدراسة عن مدى مساهمة الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى في تحسين تقديم الخدمة العمومية.

بعدما تم تصفح الموقع الإلكتروني والنظر في وظيفته وخصائصه ثم عملية تقييمه، ثبت أن الموقع الإلكتروني لهذه الولاية هو موقع إلكتروني معلوماتي، يوفر قسطا هاما من المعلومات التي تفيد المواطن في إعداد الملفات الإدارية لدى البلدية وغيرها من المديريات، فكما قال كونفوشيوس "الشكل هو العمق الذي يطفو إلى السطح، بمعنى أن تصميم الموقع يعكس الطريقة التي تتم بها تأدية المهام، فالموقع الإلكتروني يساهم في تقديم الخدمة العمومية، من خلال مساعدة الزوار أو المرتفقين في تحميل الاستثمارات ومعرفة الوثائق اللازمة للملفات، والانتقال إلى مواقع إلكترونية رسمية أخرى عبر الروابط التشعبية التي يوفرها الموقع.

من بين المشاكل التي تواجه المواقع الإلكترونية المحلية: مشكل التصميم فمعظم الولايات، تلجأ إما لمؤسسات خاصة متخصصة في إنشاء المواقع الإلكترونية، أو تسلّم الأمر لهواة قد يتسببون في تشويه صورة الولاية، من خلال الشكل الرديء أو نوعية الخط السيئة، أو عدم استغلال المجال. زيادة على مشكل التصميم يوجد مشكل تحديث وتحيين المعلومات، فمواقع الجماعات المحلية لازالت متأخرة لا تواكب المستجدات ولا تخضع لأي عملية متابعة يومية قصد تغذيتها بالمزيد من المادة من قبل المشرفين عليها، وهذا يتناقض مع مقتضيات المرحلة الراهنة، كما أن المواطن يحتاج للتعرف دوما على جديد الأحداث والمعلومات والاطلاع على آخر المستجدات في الولاية بما تحويه من دوائر

وبلديات. والدقة والتجديد شرطان أساسيان لفاعلية الموقع الإلكتروني للجماعات المحلية، خاصة في ظل المنافسة الشديدة من قبل مواقع التواصل الاجتماعي في الحصول على المعلومة.

تبقى المواقع الإلكترونية في الجزائر بحاجة إلى عملية تطوير ورقابة مستمرتين، ولا يمكن أن يحدث هذا إلا عن طريق فتح قنوات التواصل بين الزوار للمواقع الإلكترونية والقائمين على هذه المواقع، من خلال القنوات المعروفة أو إضافة الجديد منها فالمنتديات الإلكترونية، وريد القراء ومعرض الأسئلة الشائعة أصبحت تقليدية، نظرا لاجتياح وسائل التواصل الاجتماعي مجال التسيير المحلي.

المهمة صعبة لكن ليست مستحيلة لتحسين تقديم الخدمة العمومية للمواطن عن طريق المواقع الإلكترونية، فلا يجب الاكتفاء فقط بالتحميل بل يجب الوصول إلى ملء الاستمارة إلكترونيا، كما يجب إدخال تقنية الاتصال بالصوت والصورة لتبليغ الشكاوى والانشغالات للمسؤولين المحليين، إضافة إلى تسهيل قنوات خصوصية لذوي الاحتياجات الخاصة، واحترام خصوصية المناطق الريفية من خلال التسويق الإعلامي للوسط الريفي بصورة حسنة. وعلى صعيد آخر، تبقى عدد من المقررات الإدارية (الولاية) تفتقر لهذه الخدمة، ولم يكلف القائمون عليها عناء أنفسهم تزويدها بمواقع إلكترونية، لإيصال كافة المعلومات للمواطن والتواصل المباشر معه، والتكفل الأفضل بانشغالاته في أقل وقت ممكن، حيث يبقى المواطن رهينة أساليب الاتصال التقليدية، التي تضطره إلى التنقل إلى مقر البلدية أو الولاية لطرح انشغاله، إلا أن المواطن لا يتمكن في أغلب الأحيان من ذلك، خاصة إذا لم تتوافق الزيارة مع اليوم المحدد للاستقبال. وما هو جدير بالملاحظة أن عدد كبير من المواقع الإلكترونية الخاصة بالولايات، عبارة عن ديكور ولا تزال تفتقر للمعايير الأساسية المعمول بها في تسيير هذه المواقع، والتي من شأنها ضمان الخدمات الاتصالية الآنية للمتصفح، وهو ما يجعل المجال مفتوحا لدراسة هذا الوضع.

اقتراحات لرفع أداء الموقع الإلكتروني لولاية عين الدفلى:

هناك جملة من الاقتراحات التي من شأنها أن ترفع من أداء الموقع الإلكتروني للولاية بشكل يساهم في تحسين تقديم الخدمة العمومية، وتتمثل هذه الاقتراحات فيما يلي:

1- من حيث تصميم الموقع الإلكتروني:

- استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات، وعدم استخدام أكثر من أربعة ألوان للنصوص داخل أي صفحة في الموقع.
- استخدام خط واحد وبحجم واحد وبنفس السمة في الصفحة الواحدة باستثناء العناوين الرئيسية، كما يجب أن لا تستخدم الحروف الكبيرة لجميع النصوص إلا في العناوين، ولا بد أن تستخدم فراغات واضحة بين الفقرات لتسهيل القراءة، كما ينبغي استخدام عناوين رئيسية أو فرعية تختلف عن النصوص العادية لتمييزها. إضافة إلى استعمال الخطوط الجمالية في العناوين لإضفاء جمالية على النص وعلى الموقع.

2- من حيث المعلومات:

- أن تكون المعلومات لها صلة مباشرة بالمواطن، وأن يتم عرضها بأشكال مختلفة: ملفات نصية، صوتية، فيديو، صور.

- تحديث وتحسين الموقع بشكل دوري ومستمر وإضفاء طابع الآنية عليه إذا أمكن، حتى يكون أكثر فعالية في تقديم المعلومة، مع ذكر آخر عملية تحديث أو تحسين في كل صفحة.

3- من حيث الخدمات:

- إدراج خريطة الموقع التي يمكن للمواطن من خلالها أن يستفيد من المعلومات والخدمات التي يعرضها الموقع بسهولة.
- إدراج معرض الأسئلة الشائعة FAQ، الشكاوي والاقتراحات.
- منتديات النقاش الالكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسة الحكومية والمحلية.
- تصميم وتطوير التطبيقات التي تلائم فئة المكفوفين، الصم، البكم.

4- من حيث التوعية والتعريف بالموقع الإلكتروني:

- القيام بحملات توعية للمواطنين تشمل جميع الفئات، حول الموقع الإلكتروني وأهميته في تحسين تقديم الخدمة العمومية، وذلك من خلال وضع برامج للإعلام والتوعية في إذاعة عين الدفلى مثلاً، والسعي لمحو الأمية التكنولوجية والتقنية للمواطن.
- تزويد الولاية بملوحة إخبارية تعرض الموقع الإلكتروني بكل ما يحتويه من معلومات وخدمات.

- 5- من حيث العامل المالي: يعد العامل المالي من العوامل المهمة لضمان ديمومة الموقع الإلكتروني واستمرار خدماته، ولذا لا بد من تخصيص جزء من ميزانية الولاية لإيواء الموقع الإلكتروني، واقتناء التطبيقات التي تزيد من فعالية الموقع، والاستعانة بخبراء في تصميم المواقع الالكترونية.

6- من حيث الكفاءات البشرية:

- ❖ زيادة عدد الموظفين الأكفاء لتسيير الموقع الإلكتروني، حيث أن موظف واحد لا يكفي وحده لتسيير الموقع الإلكتروني، كون أن هذا الأخير يعتبر إدارة مصغرة في خدمة المواطن.
- ❖ تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد في مجال تصميم وتسيير المواقع الإلكترونية.

الهوامش:

¹ (مازن مغايري)، تعلّم الانترنت بمستوى متقدم. ط2، حلب (سوريا): دار الرضوان، 2006، ص 21.

² (ياقوت قديد، إلهام بن عيسى)، عراقيل الخدمة العمومية وأساليب الإرتقاء بها. المجلة الجزائرية للمالية العامة، الجزائر، العدد 8، ديسمبر 2018، ص 197.

³ (عبد الرزاق حمداني)، تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري -بلدية تبسة نموذجاً-. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، تخصص قانون إداري، جامعة العربي التبسي، 2015-2016، ص 09.

⁴ (علي حسين باكير)، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، مركز الخليج للأبحاث، العدد 23، 2006، ص 10.

- ⁵ (كلثم محمد الكبيسي)، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص 8.
- ⁶ (محمد مصطفى حسين)، تقييم جودة المواقع الالكترونية: دراسة تحليلية مقارنة بين بعض المواقع العربية والأجنبية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، المجلد 6، العدد 18، 2010، ص 38.
- ⁷ (فريال زريقي)، الإدارة الالكترونية وإدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية لمصلحة الموظفين بوزارة المالية. مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة الجزائر 3، 2013، ص 29.
- ⁸ (Essaid TAIB), Le guichet virtuel, une ambition pour la modernisation de l'administration, Revue Académique de la recherche juridique, Université de Bejaïa, Algérie, volume 09, N° 01, 2014, p 38.
- ⁹ (عبد الكريم عشور)، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري - قسنطينة -، 2009-2010، ص 18.
- ¹⁰ مقابلة مع السيدة (نبيلة صانع)، مكلفة بمتابعة المحاسبة الهاتفية، مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية عين الدفلى، مكتب المحاسبة الهاتفية، 18 جانفي 2017، 10:00.
- ¹¹ محمد مصطفى حسين، المرجع السابق، ص 43.
- ¹² (طبيب السعيد)، محاضرات السنة الثالثة سلك عالي، مقياس تسيير الجماعات المحلية، المدرسة الوطنية للإدارة - مولاي أحمد مدغري-، 2015/2016، الجزائر.
- ¹³ (ليلى حسن وعماد أبو الرب)، إطار نظري لتقويم جودة المواقع الأكاديمية، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المملكة العربية السعودية، المجلد 1، العدد 1، 2012، ص 9.
- ¹⁴ (أودي جمال الخولي)، معايير تقييم مواقع الإنترنت: دراسة مقارنة ومعياري مقترح. جامعة الإسكندرية، د.د.ن، د.ت.ن، ص 24.
- ¹⁵ مقابلة مع السيدة (يسمة يخلف)، مهندسة دولة في الإعلام الآلي، ديوان الوالي، خلية الإعلام والاتصال، مكتب الإعلام الآلي، 06 فيفري 2017، 14:00.
- ¹⁶ Essaid TAIB, opcit, p 41.
- ¹⁷ Ibid, p39.
- ¹⁸ أودي جمال الخولي، المرجع السابق، ص 29.
- ¹⁹ محمد مصطفى حسين، المرجع السابق، ص 30.
- ²⁰ (عماد بشير)، تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية، تم الإطلاع بتاريخ: 21 جانفي 2025، <http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=4678-goldmarkonline>.
- ²¹ طبيب السعيد، المرجع السابق.
- ²² تصريح وزير الداخلية والجماعات المحلية (نور الدين بدوي)، الإدارة الالكترونية ستعمم على جميع القطاعات مع نهاية السنة، نشر في 07 سبتمبر 2015، تم الإطلاع بتاريخ: 12 مارس 2016، <http://www.elkhabar.com/press/article/89804/#sthash.s9rTO6bt.dpbs>.
- ²³ عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 119.
- ²⁴ مقابلة مع السيد (فاتح بوشرف)، رئيس مصلحة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين، بلدية عين الدفلى، مصلحة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين، مكتب سحب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية، 21 فيفري 2017، 10:00.
- ²⁵ فريال زريقي، المرجع السابق، ص 92.
- ²⁶ طبيب السعيد، المرجع السابق.
- ²⁷ مقابلة مع السيدة (بشير قرينو)، مكلف بالوساطة الإدارية على مستوى الولاية، ديوان الوالي، مكتب الوساطة الإدارية، 13 فيفري 2017، 14:00.

المراجع:

أ- باللغة العربية:

• الكتب:

- 1- (أودي جمال الخولي)، معايير تقييم مواقع الإنترنت: دراسة مقارنة ومعيّار مقترح. جامعة الإسكندرية، د.د.ن، د.ت.ن.
- 2- (مازن مغايري)، تعلّم الانترنت بمستوى متقدم. ط2، حلب (سوريا): دار الرضوان، 2006.

• المقالات:

- 3- (ياقوت قديد، إلهام بن عيسى)، عراقيل الخدمة العمومية وأساليب الإرتقاء بها. المجلة الجزائرية للمالية العامة، الجزائر، العدد 8، ديسمبر 2018.
- 4- (ليلي حسن وعماد أبو الرب)، إطار نظري لتقويم جودة المواقع الأكاديمية، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المملكة العربية السعودية، المجلد 1، العدد 1، 2012.
- 5- (محمد مصطفى حسين)، تقييم جودة المواقع الالكترونية: دراسة تحليلية مقارنة بين بعض المواقع العربية والأجنبية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، المجلد 6، العدد 18، 2010.
- 6- (علي حسين باكير)، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، مركز الخليج للأبحاث، العدد 23، 2006.

• المذكرات:

- 7- (كلثم محمد الكبيسي)، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008.
- 8- (علي حسين باكير)، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، مركز الخليج للأبحاث، العدد 23، 2006.
- 9- (عبد الكريم عشور)، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري - قسنطينة -، 2009-2010.
- 10- (عبد الرزاق حمداني)، تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري -بلدية تبسة نموذجاً-. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، تخصص قانون إداري، جامعة العربي التبسي، 2015-2016.
- 11- (فريال زريقي)، الإدارة الالكترونية وإدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية لمصلحة الموظفين بوزارة المالية. مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة الجزائر 3، 2013.

• المحاضرات:

- 12- (طيب السعيد)، محاضرات السنة الثالثة سلك عالي، مقياس تسيير الجماعات المحلية، المدرسة الوطنية للإدارة - مولاي أحمد مدغري-، 2015/2016، الجزائر.

• المقابلات:

- 13- مقابلة مع السيدة (بشير قرينو)، مكلف بالوساطة الإدارية على مستوى الولاية، ديوان الوالي، مكتب الوساطة الإدارية، 13 فيفري 2017، 14:00.
- 14- مقابلة مع السيدة (بسمة مخلف)، مهندسة دولة في الإعلام الآلي، ديوان الوالي، خلية الإعلام والاتصال، مكتب الإعلام الآلي، 06 فيفري 2017، 14:00.
- 15- مقابلة مع السيدة نبيلة صانع، مكلفة بمتابعة المحاسبة الهاتفية، مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية عين الدفلى، مكتب المحاسبة الهاتفية، 18 جانفي 2017، 10:00.
- 16- مقابلة مع السيد (فاتح بوشرف)، رئيس مصلحة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين، بلدية عين الدفلى، مصلحة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين، مكتب سحب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية، 21 فيفري 2017، 10:00.

• المواقع الإلكترونية:

- 17- (عماد بشير)، تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية ، تم الإطلاع بتاريخ: 21 جانفي 2025، <http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=4678-goldmarkonline>.
- 18- تصريح وزير الداخلية والجماعات المحلية (نور الدين بدوي)، الإدارة الالكترونية ستعمم على جميع القطاعات مع نهاية السنة، نشر في 07 سبتمبر 2015، تم الإطلاع بتاريخ: 12 مارس 2016، <http://www.elkhabar.com/press/article/89804/#sthash.s9rTO6bt.dpbs>.

ب- باللغة الأجنبية:

• المقالات:

- 19- (Essaid TAIB), Le guichet virtuel, une ambition pour la modernisation de l'administration, Revue Académique de la recherche juridique, Université de Bejaïa, Algérie, volume 09, N° 01, 2014.