



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مخبر السياحة، الإقليم والمؤسسات



أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، الطور الثالث
في ميدان : العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية
فرع علوم التسيير
تخصص إدارة وتسيير المنظمات
بغنوان

تقييم متطلبات وأهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية - دراسة ميدانية لبلديات ودوائر ولاية ورقلة -

إعداد الطالب : محمد الصادق غطاس

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2020/12/09

أمام اللجنة المتكونة من السادة الأساتذة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
سليمان بلعور	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
عبد الرحمان بن سانية	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
حسين شنيبي	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا
مصطفى طويطي	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا
عائشة صفراني	أستاذة محاضرة أ	جامعة الأغواط	مناقشا
بوعمامة خامرة	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي : 2020/2019



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مخبر السياحة، الإقليم والمؤسسات



أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، الطور الثالث
في ميدان : العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية
فرع علوم التسيير
تخصص إدارة وتسيير المنظمات
بعنوان

تقييم متطلبات وأهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية - دراسة ميدانية لبلديات ودوائر ولاية ورقلة -

إعداد الطالب : محمد الصادق غطاس

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2020/12/09

أمام اللجنة المتكونة من السادة الأساتذة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
سليمان بلعور	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
عبد الرحمان بن سانية	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
حسين شنيبي	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا
مصطفى طويطي	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا
عائشة صفراني	أستاذة محاضرة أ	جامعة الأغواط	مناقشا
بوعمامة خامرة	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي : 2020/2019

الإهداء

أهدي ثمرة عملي هذا
إلى روح من أحمل اسمه بكل فخر و اعتزاز
إلى من كان سندي و قوتي و ملاذي بعد الله
أبي العزيز أسأل الله له الرحمة و المغفرة
إلى التي جعلت الجنة تحت أقدامها ريحانة حياتي وبهجتها
أمي الغالية أسأل الله أن يحفظها
إلى أحبباء قلبي وأشقاء روحي إخوتي و أخواتي
إلى من كانت عوناً لي في السراء و الضراء زوجتي الغالية
إلى كل أصدقائي وزملائي
وإلى كل من جمعتني بهم المحبة والصدقة والأخوة
إلى كل من كان لهم الفضل في إتمام هذه الأطروحة
وإلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد
إلى كل من سلك طريقاً من أجل العلم

محمد الصادق غطاس

شكر وتقدير

الحمد لله وحده، الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله أهل المحامد بكل المحامد سبحانه لا نحصي ثناء عليك أنت كما أثنيت على نفسك، والصلاة والسلام على خير خلق الله وأشرفهم أجمعين محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين ولأنه لا يشكر الله من لم يشكر الناس فإنه لا يسعني في هذا المقام إلا أن أنحني إجلالا و إكبارا و أسدي جزيل شكري و امتناني
للأستاذ الدكتور عبد الرحمان بن سانية

الذي شرفني بالإشراف على عملي ولم يبخل علي بالتوجيه و النصح كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل للأساتذة الأفاضل الذين تكرموا بتحكيم الاستبانة، والى الأساتذة الأفاضل رئيس وأعضاء لجنة تكوين الدكتوراه على وقوفهم الدائم معنا بنصائحهم وتوجيهاتهم
كما أتقدم بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة الذين شرفوني مرتين مرة بقراءة هذه الأطروحة، ومرة أخرى بتصويبها و تقويمها بأرائهم السديدة
كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل لكل موظفي مصالح البيومتري في بلديات ودوائر ولاية ورقلة والذين ساهموا في هذا العمل من خلال مساعدتهم في انجاز الجانب التطبيقي

كما أشكر كل من ساعدني من قريب أو من بعيد بالكلمة الطيبة والدعوة الصادقة

محمد الصادق غطاس

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الحكومة الالكترونية في الجزائر من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية، عن طريق معرفة رأي المستخدمين في مدى توفير المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيقها، ومدى الاتجاه نحو تحقيق أهدافها، وقد تم إجراء الدراسة الميدانية في المصالح المكلفة باستصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترين في الدوائر والبلديات التابعة لولاية ورقلة، حيث تكونت عينة الدراسة من (175) موظفا في هذه المصالح، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية، واستخدمنا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومؤشر الأهمية النسبية، واختبار (T)، وتحليل التباين الأحادي واختبار توكي للمقارنات البعدية، وتوصلت نتائج الدراسة بعد التحليل الإحصائي إلى أن أفراد عينة الدراسة يقيمون توفير الإدارات العمومية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر بدرجة متوسطة، كما يقيم أفراد عينة الدراسة إيجابيا الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر. كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى إلى العمر ونوع الوظيفة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى إلى الجنس، مستوى التعليم، الأقدمية، والوظيفة.

الكلمات المفتاحية : حكومة الكترونية ؛ خدمة الكترونية؛ انترنت؛ تكنولوجيا المعلومات؛ الإدارات العمومية.

Abstract :

This study aimed at evaluating the Electronic Government in Algeria from the Public Administration employees' viewpoint by using their opinions about the extent of providing the necessary requirements for the success of the electronic government and its goals, The field study took place in the services in charge of producing the biometric ID cards and passports in the "Daïras" (Districts) and the Municipalities of Wilaya of Ouargla. The sample of study is made of 175 employees in the services, and to reach the aims of this study we used a questionnaire as the main tool of our survey. In addition, we used mean, the standard deviation, Relative Importance Index, Independent Samples Test, One way ANOVA, and Tukey test for dimensional comparisons, to accomplish the study's aims. After the statistical analysis and according to the employees, we found that the extent of providing the requirements of the success of the electronic government is medium; meanwhile they expressed a positive view towards reaching the aims of the electronic government in Algeria. Accordingly, the results showed that there were differences of statistical significance in the requirements of the success of the electronic government in Algeria due to the age and the nature of the job, and not to the gender, the level of education, the seniority, or the job itself.

Keywords: Electronic government, Electronic service, Internet, Information Technology, Public Administration.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيــــــــان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
XIV	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية للحكومة الالكترونية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : مدخل تمهيدي للحكومة الالكترونية
23	المبحث الثاني : مبررات ومتطلبات بناء الحكومة الالكترونية ومراحل التحول إليها
38	المبحث الثالث : استراتيجية التحول إلى الحكومة الالكترونية والآثار المترتبة عنها
47	المبحث الرابع : لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر
71	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني : عرض و تحليل الدراسات السابقة	
73	تمهيد
74	المبحث الأول : عرض الدراسات السابقة باللغة العربية
88	المبحث الثاني : عرض الدراسات السابقة باللغات الأجنبية
94	المبحث الثالث : التعليق على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية
104	خلاصة الفصل الثاني

قائمة المحتويات

	الفصل الثالث : الطريقة والأدوات
106	تمهيد
107	المبحث الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة
118	المبحث الثاني : أداة الدراسة والنموذج المقترح
133	خلاصة الفصل الثالث
	الفصل الرابع : النتائج ومناقشتها
135	تمهيد
136	المبحث الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة
158	المبحث الثاني : اختبار فرضيات الدراسة
173	المبحث الثالث : مناقشة نتائج الدراسة
182	خلاصة الفصل الرابع
184	الخاتمة
188	قائمة المراجع
205	الملاحق
229	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1 - 1)	أوجه الاختلاف بين الحكومة التقليدية والالكترونية	8
(2 - 1)	أشكال الحكومة الإلكترونية ومجالات تطبيقها	22
(3 - 1)	تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة 2014-2020	69
(4 - 1)	تطور مؤشر المشاركة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة 2014-2020	70
(1 - 2)	تصنيف الدراسات التطبيقية السابقة	94
(1 - 3)	الاستبيانات المسترجعة من بلديات ودوائر ولاية ورقلة	107
(2 - 3)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	109
(3 - 3)	توزيع أفراد العينة حسب العمر	110
(4-3)	توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم	111
(5-3)	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	112
(6-3)	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	113
(7-3)	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة	114
(8-3)	مستوى الأهمية النسبية وفق قيم مؤشر الأهمية النسبية	117
(9-3)	أبعاد المحور الأول وعدد العبارات لكل بعد	119
(10-3)	أبعاد المحور الثاني وعدد العبارات لكل بعد	120
(11-3)	مجالات مقياس ليكرت الثلاثي	120
(12-3)	معاملات ألفا كرونباخ لمحاو الاستبيان	122
(13-3)	الصدق الداخلي لعبارات بعد دعم القيادة الإدارية	123
(14-3)	الصدق الداخلي لعبارات بعد وجود القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية	124
(15-3)	الصدق الداخلي لعبارات بعد كفاءة موظفي المصلحة	125
(16-3)	الصدق الداخلي لعبارات بعد توافر البنية التحتية للاتصالات	126

قائمة الجداول

126	الصدق الداخلي لعبارات بعد ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية	(3-17)
127	الصدق الداخلي لعبارات بعد الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	(3-18)
128	الصدق الداخلي لعبارات بعد التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية	(3-19)
129	الصدق الداخلي لعبارات بعد تخفيض التكاليف	(3-20)
130	الصدق الداخلي لعبارات بعد تحسين جودة الخدمة العمومية	(3-21)
131	الصدق الداخلي لعبارات بعد تحقيق الإفادة القصوى	(3-22)
136	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد دعم والتزام القيادة الإدارية	(4-1)
138	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد وجود القوانين والتشريعات	(4-2)
139	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية	(4-3)
140	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الإلكترونية	(4-4)
141	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية	(4-5)
143	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	(4-6)
144	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومؤشر الأهمية النسبية للمحور الأول	(4-7)
145	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية	(4-8)

قائمة الجداول

146	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد تخفيض التكاليف	(9-4)
147	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد تحسين جودة الخدمة العمومية	(10-4)
148	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية	(11-4)
149	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومؤشر الأهمية النسبية للمحور الثاني	(12-4)
151	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	(13-4)
151	نتائج اختبار T للعينات المستقلة لمتغير الجنس	(14-4)
152	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالنسبة لمتغير العمر	(15-4)
153	نتائج اختبار توكي لمعرفة مصدر الفروق بالنسبة لمتغير العمر	(16-4)
154	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالنسبة لمتغير مستوى التعليم	(17-4)
155	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالنسبة لمتغير الأقدمية	(18-4)
156	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالنسبة لمتغير الوظيفة	(19-4)
157	نتائج اختبار T للعينات المستقلة بالنسبة لمتغير طبيعة الوظيفة	(20-4)
159	اختبار T للعينات الواحدة بالنسبة لبعد دعم والتزام القيادة الإدارية	(21-4)
160	اختبار T للعينات الواحدة بالنسبة لبعد وجود القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية	(22-4)
161	اختبار T للعينات الواحدة بالنسبة لبعد كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية	(23-4)
162	اختبار T للعينات الواحدة بالنسبة لبعد توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية	(24-4)

قائمة الجداول

163	اختبار T للعينه الواحدة بالنسبة لبعء ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية	(25-4)
164	اختبار T للعينه الواحدة بالنسبة لبعء الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الالكترونية	(26-4)
165	اختبار T للعينه الواحدة بالنسبة لمحور تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية	(27-4)
166	اختبار T للعينه الواحدة بالنسبة لبعء التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية	(28-4)
167	اختبار T للعينه الواحدة بالنسبة لبعء تخفيض التكاليف	(29-4)
167	اختبار T للعينه الواحدة بالنسبة لبعء تحسين جودة الخدمة العمومية	(30-4)
168	اختبار T للعينه الواحدة بالنسبة لبعء تحقيق الإفاده القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية	(31-4)
169	اختبار T للعينه الواحدة بالنسبة لمحور الاتجاه نحو تحقيق أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر	(32-4)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
5	الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال	(1-1)
19	أطراف الحكومة الالكترونية	(2-1)
58	تطور إمتداد الألياف البصرية في الفترة 2012-2018	(3-1)
59	تطور المشتركين في الانترنت الثابت في الفترة 2012-2018	(4-1)
59	تطور المشتركين في الانترنت النقال في الفترة 2013-2018	(5-1)
109	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(1-3)
110	توزيع أفراد العينة حسب العمر	(2-3)
111	توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم	(3-3)
112	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	(4-3)
113	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	(5-3)
114	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة	(6-3)
132	نموذج الدراسة	(7-3)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
205	مخرجات برنامج SPSS	01
222	استمارة الاستبيان	02
227	قائمة الأساتذة المحكمين	03

مقدمة

أ- توطئة

إن العالم بأسره قد دخل مرحلة متطورة في شتى المجالات وخاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتي أصبحت من المعايير الأساسية التي تقاس بها درجة تقدم الدول في عصرنا الحالي.

وقد أحدث هذا التطور تغييرا كبيرا في بعض المفاهيم والأساليب التي كانت في فترة ليست ببعيدة من الصعوبة بمكان، فهذا التطور السريع غير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد بحيث أصبح العالم يشبه قرية صغيرة مترابطة، وسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني لمختلف المعاملات .

وتبعاً لذلك تقوم أغلب الدول بتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات الوقت الراهن، وذلك بتطوير الوسائل والتقنيات المستخدمة لتنفيذ سياساتها، وللإشراف على سير العمل في مختلف الإدارات الحكومية، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي لديها.

ونظراً لكبر حجم تعاملات القطاع الحكومي، وذلك نظراً لتعدد علاقاتها مع مختلف الأطراف فنجد المعاملات بين القطاع الحكومي والمواطنين، وبين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وغيرها، ونظراً للتطور في طرق تقديم الخدمات العمومية للمستفيدين منها باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهر مفهوم "الحكومة الإلكترونية" كوسيلة مثلى للحكومات تمكنها من التعامل مع مواطنيها ومؤسساتها إلكترونياً، والتقليل من حجم المعاملات اليدوية. وقد أدركت الدول النامية ومنها العربية ما يمكن تحقيقه من مكاسب وإنجازات إذا ما استفادت من تلك التطورات وقامت باستغلالها في تسيير مختلف شؤونها، بما يحقق مصالحها ومصالح المواطنين على حد سواء.

والجزائر كجزء من هذا العالم، ساءرت هذه التطورات حيث تضمنت سياساتها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في تقديم مختلف الخدمات لأفراد المجتمع .

ب- طرح مشكلة الدراسة

نظرا للأهمية الكبيرة التي تحظى بها الحكومة الإلكترونية في التوجه العالمي، ونظرا لاحتامية اندماج الجزائر في هذا المسعى، فإن التساؤل يطرح حول مدى جاهزية البيئة الجزائرية لاحتضان مشروع الحكومة الإلكترونية، ومدى الاتجاه نحو تحقيق أهدافه، وما هي العقبات التي تواجهه والتي يشكل تجاوزها عتبة ضرورية لنجاح هذا المشروع.

وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي :

إلى أي مدى تم توفير متطلبات الحكومة الإلكترونية في الجزائر والاتجاه نحو تحقيق أهدافها من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المختارة كعينة للدراسة ؟

ت - التساؤلات الفرعية

1- كيف يقيم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة مدى توفير متطلبات نجاح

الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟ ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

1-1 كيف يقيم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة مدى توفر الدعم والالتزام

من طرف القيادة الإدارية للحكومة الإلكترونية في الجزائر ؟

2-1 كيف يقيم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة مدى وجود القوانين

والتشريعات الخاصة بالحكومة الإلكترونية في الجزائر ؟

3-1 كيف يقيم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة مدى كفاءة موظفي

المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية في الجزائر ؟

4-1 كيف يقيم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة مدى توافر البنية التحتية

للاتصالات في ظل الحكومة الإلكترونية في الجزائر ؟

5-1 كيف يقيم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة مدى ضمان أمن

المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية في الجزائر ؟

6-1 كيف يقيم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة مدى القيام بعملية الإعلام

والتوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر ؟

2- كيف يقيم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة الاتجاه نحو تحقيق أهداف

الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟ ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- 1-2 كيف يقيّم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر من حيث التقليل من التعقيدات الإدارية ؟
- 2-2 كيف يقيّم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر من حيث تخفيض التكاليف ؟
- 3-2 كيف يقيّم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر من حيث تحسين جودة الخدمة العمومية ؟
- 4-2 كيف يقيّم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر من حيث تحقيق الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية ؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية، الوظيفة، طبيعة الوظيفة) ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:
- 1-3 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس ؟
- 2-3 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر ؟
- 3-3 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير مستوى التعليم ؟
- 4-3 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية ؟
- 5-3 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الوظيفة ؟
- 6-3 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة ؟

ث- فرضيات الدراسة

للإجابة على هذه الإشكاليات الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

1- الفرضية الرئيسية الأولى H_1 : ينظر أفراد عينة الدراسة إيجابيا إلى توفير الإدارات

العمومية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر، وتدرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية :

- الفرضية الفرعية الأولى $H_{1.1}$: يتوفر الدعم والالتزام من طرف القيادات الإدارية للحكومة الالكترونية في الإدارات العمومية في الجزائر، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

- الفرضية الفرعية الثانية $H_{1.2}$: تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

- الفرضية الفرعية الثالثة $H_{1.3}$: تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على الموارد البشرية المؤهلة لنجاح الحكومة الإلكترونية، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

- الفرضية الفرعية الرابعة $H_{1.4}$: تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على البنية التحتية الضرورية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

- الفرضية الفرعية الخامسة $H_{1.5}$: تضمن الإدارات العمومية في الجزائر أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

- الفرضية الفرعية السادسة $H_{1.6}$: تقوم الإدارات العمومية في الجزائر بعملية الإعلام والتوعية بالحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

2- الفرضية الرئيسية الثانية H_2 : يقيم أفراد عينة الدراسة إيجابيا الاتجاه نحو تحقيق

أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر، وتدرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية :

- الفرضية الفرعية الأولى H_{2.1} : قللت الحكومة الالكترونية في الجزائر من التعقيدات الإدارية لتقديم الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
 - الفرضية الفرعية الثانية H_{2.2} : خفضت الحكومة الالكترونية في الجزائر من مختلف تكاليف تقديم الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
 - الفرضية الفرعية الثالثة H_{2.3} : حسنت الحكومة الالكترونية في الجزائر من جودة مختلف الخدمات المقدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
 - الفرضية الفرعية الرابعة H_{2.4} : حققت الحكومة الالكترونية الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- 3- الفرضية الرئيسية الثالثة H₃ -** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية، الوظيفة، طبيعة الوظيفة) وتدرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية :
- الفرضية الفرعية الأولى H_{3.1} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس.
 - الفرضية الفرعية الثانية H_{3.2} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر.
 - الفرضية الفرعية الثالثة H_{3.3} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير مستوى التعليم.
 - الفرضية الفرعية الرابعة H_{3.4} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية.

- الفرضية الفرعية الخامسة H_{3.5} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الوظيفة.
- الفرضية الفرعية السادسة H_{3.6} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.

ج- أهداف الدراسة

- التعرف على مدى توفير الدولة الجزائرية لعوامل نجاح الحكومة الالكترونية؛
- التعرف على مدى نجاح الدولة الجزائرية في تطبيق الحكومة الالكترونية؛
- بحث أهم العوامل الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر؛
- التعرف على أهم معوقات مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر وعلى طرق حلها؛
- تقديم مساهمة بيبليوغرافية للمكتبة الجزائرية والعربية.

ح- أهمية الدراسة

تتمثل الأهمية النظرية في تقديم توضيح لأحد أهم المشاريع التي تسعى كل الدول لتطبيقها ألا وهو مشروع الحكومة الالكترونية وبصفة أدق في الإدارات العمومية، خاصة أن موضوع الحكومة الإلكترونية - في نظر الباحث- وبالرغم مما كتب حوله لا يزال مجالاً خصبا يحتاج إلى البحث والدراسات لاسيما في واقع دول العالم النامي ومنها الجزائر، الأمر الذي يجعل دراسة من هذا النوع تفتح الباب لدراسات متنوعة في مجال الحكومة الالكترونية، وإضافة للمكتبة الجامعية الجزائرية.

أما الأهمية التطبيقية فيعتبر الموضوع حديثا من حيث التناول بصورة التقييم في الإدارات العمومية من طرف الأكاديميين، فأغلب الأدبيات النظرية تناولت الواقع العربي بصفة عامة وحتى التي تناولت الواقع الجزائري اقتصر على الدراسة من جانب نظري بحث في حين أن دراستنا تحاول تقديم وجهة نظر الموظفين العاملين في المشروع حول مبادرة الجزائر في تنفيذ المشروع.

وتستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يمكن أن تسفر عنه من نتائج وتوصيات يستفيد منها المسؤولون في الإدارة العامة، مما يمكنهم من تحسين الأداء، وزيادة وعيهم، والتعامل الأمثل مع مختلف تقنيات الاتصال، ومع الشبكة العنكبوتية ومختلف الأجهزة الالكترونية، وكذلك مواجهة العقبات وعلاج أوجه القصور التي يمكن أن تواجه تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية وتعطل مصالح المدنيين عامة.

خ- مبررات اختيار الموضوع

- الاهتمام الشخصي بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- طبيعة الاختصاص الأول للباحث هو الإعلام الآلي للتسيير، وهذا منذ 2003؛
- المجال المهني للباحث مرتبط بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- الدور المهم الذي تلعبه الإدارات العمومية في تقديم عدة خدمات أساسية لكافة أفراد المجتمع، ومحاولة التعرف على مدى مساهمة هذه الإدارات للتطور التكنولوجي الحاصل على المستوى العالمي.
- الموضوع كان من بين المواضيع الخاصة بمشروع الدكتوراه للدفعة والمقترحة من طرف لجنة التكوين.

د- حدود الدراسة

الحدود المكانية :

اقتصرت الدراسة على مصالح إصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترين في البلديات والدوائر التابعة لولاية ورقلة، والتي شهدت تطورا ملحوظا وتحديثا مستمرا في السنوات الأخيرة على مستوى أغلب البلديات.

الحدود الزمنية :

يرتبط موضوع ونتائج الدراسة حول الفترة 2016-2019، أما توزيع الاستبيان فكان خلال السداسي الثاني من عام 2019 (جويلية 2019 إلى ديسمبر 2019).

الحدود البشرية :

تتمثل الحدود البشرية في موظفي مصالح البيومتر في كل بلديات والدوائر التابعة لولاية ورقلة.

ذ- منهج الدراسة

قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية والإشكاليات الفرعية تم اعتماد المنهج الوصفي، حيث قمنا بتحليل ودراسة أدبيات الدراسة في إطارها النظري واستعراض وتحليل الدراسات السابقة التي تمس متغيرات الدراسة، كما تم إجراء الدراسة الميدانية في مجموعة من الإدارات العمومية قصد اختبار فرضيات الدراسة، وتم الاستعانة بالأدوات الإحصائية قصد تحليل الاستبيان، منها بعض مقاييس الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية)، وكذلك مؤشر الأهمية النسبية، بالإضافة إلى معامل الارتباط بيرسون ومعاملات الثبات لقياس صدق وثبات أداة الدراسة، وصولاً إلى تحليل التباين أحادي الطرف Anova ، وقد تم استخدام برنامج الإحصاء SPSS في استخراج النتائج وتحليلها، كما تم استخدام طريقة IMRAD في إنجاز الأطروحة.

ر- صعوبات الدراسة

رغم حصولنا على مجموعة كبيرة من المراجع وكذا الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع ، إلا أنه جابهتنا بعض الصعوبات وأهم هذه الصعوبات كانت في الجانب التطبيقي وخاصة عند توزيع الاستبيان على العينة، لأن العينة تكونت من (175) موظفا موزعين في 21 بلدية و09 دوائر فقد خلق تباعد المسافات بينها شيئا من الصعوبة، بالإضافة إلى رفض بعض الموظفين ملاً الاستمارة، لهذا استغرقنا مدة معتبرة حتى نتحصل على عينة مقبولة للتحليل قصد استخراج النتائج واختبار الفرضيات ومعالجة الإشكاليات وصولاً إلى النتائج .

ز- تقسيمات الدراسة

تمت معالجة إشكالية الموضوع من خلال أربعة فصول حيث تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية للحكومة الالكترونية، حيث تطرقنا للمفاهيم العامة للحكومة الالكترونية، أما الفصل الثاني فقد قمنا فيه بعرض و تقييم الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة ثم تبيان ما يميز دراستنا الحالية عنها، في حين الفصل الثالث تناولنا فيه الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، أما الفصل الرابع فقد استعرضنا فيه نتائج الدراسة وقمنا بمناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية للحكومة الإلكترونية

تمهيد :

لا يخفى على أحد مدى التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وما له من تأثيرات كبيرة على مجالات الحياة المختلفة، فالتواصل والتفاعل الدائم مع الحكومة ضرورة ملحة لكل المواطنين وأصحاب الأعمال ومؤسسات المجتمع للاستفادة من الخدمات المقدمة، وعلى أساس ذلك سعت الحكومات للاهتمام بتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير وتحسين خدماتها ودعمها، مما أدى إلى بروز ما يعرف بالحكومة الإلكترونية.

فالحكومة الإلكترونية جاءت كوسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفعالية، حيث أضافت الحكومة الالكترونية مفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة مثل الشفافية والمساءلة، ومشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي من خلال توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة والتكنولوجيا، وأيضا توفير إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر، ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطنين واحتياجاتهم.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى بعض المفاهيم الأساسية حول الحكومة الالكترونية بدءا بتعريفها و نشأتها وأسباب ظهورها، كذا أهدافها وسماتها، كما سنتطرق إلى مبررات ومتطلبات بناء لحكومة الالكترونية، مراحل التحول إليها، و كذلك إستراتيجية التحول إلى الحكومة الالكترونية والآثار المترتبة على ذلك، وفي الأخير سنعطي لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر وبعض الانجازات المحققة ضمن إطار المشروع.

ومن أجل ذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى أربعة مباحث كما يلي :

المبحث الأول : مدخل تمهيدي للحكومة الالكترونية

المبحث الثاني : مبررات ومتطلبات بناء الحكومة الالكترونية ومراحل التحول إليها

المبحث الثالث : إستراتيجية التحول إلى الحكومة الالكترونية والآثار المترتبة عنها

المبحث الرابع : لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

المبحث الأول : مدخل تمهيدي للحكومة الالكترونية

يتسم العمل الحكومي في معظم دول العالم بإجراءاته الروتينية الطويلة وبالبطء العام، وهذا يشكل تكلفة كبيرة على الدول من حيث الجهد المبذول ومن حيث الوقت وكذلك استغلال الموارد المتاحة على الوجه الأمثل، ومع تطور التقنيات الحديثة والاهتمام العالمي الكبير بقطاع تكنولوجيا المعلومات التي تراكمت مع ثورة المعلومات، فأصبح لزاماً أن يتجه العالم بأكمله نحو تبني الوسائل الحديثة في العمل والاتصال.

المطلب الأول : مفهوم الحكومة الالكترونية

يعد مفهوم الحكومة الالكترونية E-Government من المفاهيم الجديدة المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أثرت بشكل كبير على القطاع الحكومي، ويشير مفهوم الحكومة الالكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال بالاعتماد على التقنيات وشبكات الاتصال الحديثة بهدف تطوير أداء الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية في التعامل معها.

الفرع الأول : تعريف الحكومة الالكترونية

يتكون مصطلح الحكومة الالكترونية من كلمتين (الحكومة) و(الالكترونية)، وتعرف الحكومة على أنها الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي¹، أما الالكترونية فتعني استعمال وسائل الكترونية في تنفيذ سياساتها ومعاملاتها.

وهناك عدة مفاهيم وتعريف للحكومة الإلكترونية منها تلك التي تحاول أن تعطي مفهوماً شاملاً لها والبعض الآخر الذي يبين تطورها لبعض من الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية وارتباطها بالحكومة الإلكترونية، ومنها من صدرت من طرف هيئات معتمدة، والآخر من طرف كتاب وباحثين، وسوف نحاول إعطاء جملة من التعريف فيما يلي :

¹ المياء خزار، الحكومة الالكترونية، أطروحة دكتوراه في القانون، تخصص قانون إداري وإدارة عامة، جامعة باتنة 01، الحاج لخضر، 2018، ص 16

عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الإنترنت والشبكة العنكبوتية العالمية لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين¹.

كما قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوماً أشمل للحكومة الإلكترونية بأنها "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عدداً كبيراً من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل، وتخفيض النفقات، وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته².

أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية، فقد عرفت الحكومة الإلكترونية على أنها "عملية استخدام المعلومات العريضة للإنترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال، لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية³ كما تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة لتوفير الخدمات العامة وتحسين الفعالية الإدارية، وتعزيز القيم والآليات الديمقراطية، بالإضافة إلى تحسين الإطار التنظيمي الذي يسهل المبادرات المكثفة للمعلومات لتعزيز مجتمع المعرفة⁴

ويشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال

¹ Shailendra C. Palvia, **E-Government and E-Governance : Definitions/Domain Framework and Status around the World**, Long Island University, 2017, p:1

² إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2009، ص 19

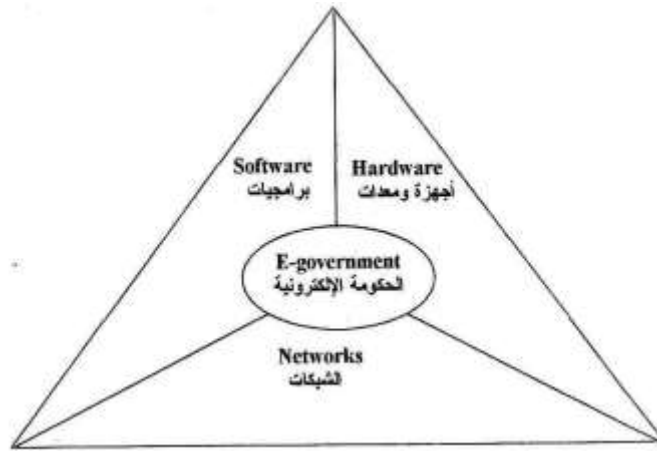
³ بن عدة أمحمد و طهراوي دومة علي، برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وسبل تطبيقها في الجزائر بالاعتماد على التجربة القطرية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة - الجزائر، المجلد 03، العدد 01، 2018، ص 51.

⁴ Meelis kitsing.(2011), **success without strategy, e-government development in Estonia**, policy and internet, vol 3, issue 1, 2011, p:2.

والبرمجيات اللازمة لذلك، فالحكومة الالكترونية هي تطبيق واستخدام تقنية الاتصال والمعلومات (Information and communication Technology) في الأجهزة الحكومية، واستثمارها الكامل والفعال في تسهيل الخدمات الحكومية، وتوطيد العلاقات بشكل كفاء مع العامة، والعديد من الوحدات الحكومية¹.

ويبين الشكل التالي مدى ارتباط مفهوم الحكومة الالكترونية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

الشكل (1-1) : الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر : نوي طه حسين و آخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، -الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجا-، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 05، 2018، ص134.

وتعرف كذلك على أنها مجموعة من التطبيقات التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت أو الهواتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطنين وزيادة التأثير الايجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية².

¹ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص18

² محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي، تطبيق الإدارة الإلكترونية المفهوم-المزايا-المعوقات، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، 58.

كما تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها " انجاز المعاملات الحكومية الرسمية بين الجهات الحكومية، أو بين هذه الجهات والمستفيدين منها بطريقة معلوماتية تعتمد على استخدام التقنية الحديثة في الوصول إلى معلومات محددة، يتطلبها الإجراء الرسمي المطلوب اتخاذه وفقا لإجراءات أمنية تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة"¹

وتقدم الحكومة الالكترونية نماذج مبتكرة للأعمال القائمة على تقنيات الحاسبات والبرمجيات والمعلومات والاتصالات، و تبني نظم جديدة للتعامل مع منظمات الأعمال الربحية وغير الربحية، تستهدف بالدرجة الأساسية تقديم خدمات عامة بأسلوب مميز مع الأخذ في الاعتبار خصوصية المعاملات للأفراد والمنظمات².

وتؤدي الحكومة الالكترونية إلى تأليه الإجراءات الحالية والتي تتم بطريقة يدوية، مما يؤدي إلى اعتماد طرق جديدة للقيادة³.

من خلال مختلف التعاريف المقدمة سابقا نلاحظ أن العناصر الضرورية لتعريف الحكومة الإلكترونية تتمثل في الانتقال من تقديم مختلف الخدمات الحكومية بالطرق التقليدية إلى الطرق الالكترونية، عن طريق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجهزة كمبيوتر وشبكات و أنظمة معلومات، واستغلال ما توفره هذه الأخيرة من قدرة على التخزين وسرعة في المعالجة، وغيرها من الخصائص لتوفير الوقت والجهد وتخفيض مختلف التكاليف لتقديم مختلف الخدمات، وكذا من أجل تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل حصوله على مختلف الخدمات، كما يترتب عن ذلك أيضا تطوير آليات العمل، إضافة لتجاوز بعض مشاكل العمل اليومية.

¹ بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، جامعة الجزائر 03، 2016، ص 34.

² عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الالكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013، ص 67.

³ Driss Kettani et Bernard Moulin, *L'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement*, Centre de recherches pour le développement international, Ottawa, 2014, P59

الفرع الثاني : الركائز الأساسية للحكومة الالكترونية

تقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على أربع ركائز هي¹ :

أولاً- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجتمعات الدوائر الحكومية؛

ثانياً - تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في أسبوع 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية و الخدمية للمواطن؛
ثالثاً- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حذا؛

رابعاً- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

الفرع الثالث : أوجه الاختلاف بين الحكومة التقليدية والالكترونية

يذهب العديد من الباحثين إلى القول بأن الحكومة الالكترونية هي الصورة الافتراضية للحكومة التقليدية، مع بيان أن بيانات الحكومة الالكترونية تكون محفوظة في الخوادم (les serveurs) الخاصة بمراكز حفظ البيانات، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة،

و يمكن حصر أهم الفروق بين الحكومتين الالكترونية و التقليدية من خلال الجدول

التالي:

¹ العربي عطية، دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010، ص 74.

الجدول (1-1) : أوجه الاختلاف بين الحكومة التقليدية والالكترونية

وجه المقارنة	حكومة تقليدية	حكومة الكترونية
1 - الهدف	- حكومة سيادية - تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية	- حكومة الكترونية - مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية
2 - الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج رجال الأعمال
3 - محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات	التركيز على الأهداف و النتائج
4 - التكامل	- الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال. - التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية
5 - نمط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	أعمال ابتكارية متجددة
6 - تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة وتقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة
7 - التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
8 - اتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة	القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة
9 - المواطن	- المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك الرأي - الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن	- عضو مشارك في الحصول على الخدمة - يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي
10 - سرعة التعاملات	- الاستجابة البطيئة في أداء المعلومات الداخلية والخارجية	- الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية
11 - الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق والمستندات الرقمية

12 - الخدمات	- تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة	- خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت
13 - نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها	عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة
14 - التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات

المصدر : إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية، مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر ، 2009، ص 26-27

يتضح من الجدول السابق أن الحكومة الالكترونية تمثل نمطا جديدا من الأداء على كافة المستويات سواء في علاقتها الخارجية مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقتها الداخلية مع العاملين بها، كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها بناء على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الالكترونية مع المواطنين واستبدال وسائل وأدوات أداء الخدمة البسيطة والبطيئة بما يقابلها من وسائل وأدوات تقنية وسريعة تبسط المعاملات الإدارية.

المطلب الثاني : نشأة الحكومة الالكترونية،أسباب ظهورها ومراحل تطورها

شهد التاريخ البشري تحولات كبرى في نمط الحياة في المجتمعات، هذه التحولات هي نتاج سعي الإنسان الدؤوب إلى تحسين جودة الحياة ورفع مستويات المعيشة. ولعله من المفيد في هذا المقام تسليط الضوء على الثورة الرقمية التي نشأت على إثرها الحكومة الإلكترونية، وكذلك التعرف على أسباب ظهورها ومراحل تطورها كما يلي :

الفرع الأول : نشأة الحكومة الالكترونية

كان النصف الثاني من القرن العشرين، وتحديدًا عام (1980) بمثابة نقطة الانطلاق التي أنارت الطريق لظهور هذا المشروع إلى حيز الوجود و التطبيق، فقد كانت البداية من الدول الاسكندنافية. حيث تمثل هذا المشروع في ربط القرى البعيدة بالمراكز التابعة لها الكترونيا بواسطة الحاسوب، والتي أطلق عليها اسم القرى الالكترونية

(Electronic Villages) و يعتبر (لارس) من جامعة أدونيس في الدنمارك هو رائد هذه التجربة، والتي سماها مركز الخدمة عن بعد، و من رواد هذا المشروع أيضا مايكل دل (Dill)، صاحب شركة (دل) التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية¹.

وتلي هذه التجربة، تجربة أخرى في المملكة المتحدة بدأت عام 1989، تمثلت في مشروع قرية مانشستر، وذلك بالاستفادة من تجربة حكومة الدنمارك والتي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، حيث تم إنشاء ما يسمى (مضيف مانشستر) بوصفه مرحلة أولى، يهدف الى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد انطلق هذا المشروع بشكل فعلي عام 1991².

وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل - الاتصالات البعيدة التقنية - الذي أكد على جمع و نشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعطيات³.

وفي سنة 1995 بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على إدارتها، وفي ابريل عام 2000 قدم وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في إنجلترا إطارا استراتيجيا للحكومة الالكترونية مزودا بالتقنية لإدارة ونقل المعلومات ووفقا لهذا الإطار فان الإدارة البريطانية ستتحول إلى إدارة الحكومة الالكترونية بصفة كاملة في عام 2005⁴. وأيا كان الأمر فان مفهوم الحكومة الالكترونية بدأ في الظهور على المستوى العالمي أواخر سنة 1995، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها، لكن الميلاد الرسمي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بايطاليا في شهر مارس من سنة 2001⁵.

¹ حمزة ضاحي الحماده، الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2016، ص ص : 26-27.

² حمزة ضاحي الحماده مرجع سبق ذكره، ص 27.

³ بوراس نادية، معايير تقويم جودة خدمات الحكومة الالكترونية في ظل اقتصاد المعرفة أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، 2018، ص 88.

⁴ خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية، ص 17.

⁵ نفس المرجع، ص 19.

كما جاء تبني الدول العربية للحكومة الالكترونية استجابة فعلية لقرارات وتوصيات مؤتمر القمة العالمية لمجتمع المعلومات والذي عقد في جنيف سنة 2003 وقد حضره ممثلو 134 دولة من مختلف بقاع العالم، وشارك ممثلو 18 دولة عربية وهم العراق وقطر والإمارات العربية ومصر والسودان وسوريا والمملكة العربية السعودية والأردن والكويت وليبيا وتونس والمغرب وعمان واليمن وموريطانيا وجزر القمر والجزائر والبحرين، وقد تمخض عن المؤتمر مقررات وتوصيات عديدة لخدمة العملية التربوية والحكم الرشيد والتي تصب في الأساس في الحكومة الالكترونية كإطار عام لتحقيق ذلك¹.

الفرع الثاني : أسباب ظهور الحكومة الالكترونية

لقد أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جميع ميادين الحياة ودفعت إلى إحداث تغييرات هائلة ومؤثرة، فالتحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية لم يظهر من فراغ فلقد أحتاج ظهورها إلى عدة تطورات سياسية واقتصادية واجتماعية وتكنولوجية ومن هذه الأسباب ما يلي :

أولاً - أسباب سياسية

- لظهور الحكومة الالكترونية عدة أسباب يمكن تلخيص أهمها فيما يلي² :
- زيادة مشاركة المواطنين في العمليات السياسية؛
 - بناء الثقة بين المواطنين وحكومتهم من خلال تحسين صورة الحكومة؛
 - تسهيل المراحل الديمقراطية من خلال التصويت عبر الإنترنت.

ثانياً - أسباب اجتماعية :

ساهمت عدة أسباب اجتماعية في ظهور الحكومة الالكترونية ولعل أهم هذه الأسباب ما يلي³ :

- تقديم أفضل للخدمات الحكومية؛
- جعل التعلم والتعليم متاحين للمواطنين؛

¹ إلهام يحيوي، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، الحاج لخضر، العدد 16 لسنة 2016، ص21.

² Abdullah Mohammed AL-Shehry, **Transformation towards E-government in The Kingdom of Saudi Arabia: Technological and Organisational Perspectives**, Thesis of Doctorat, The School of Computing, CCSR, De Montfort University, 2008, P24.

³ Ibid , p 24.

- تمكين المواطن من خلال الوصول إلى المعلومات؛
- تصل الخدمات إلى جميع المواطنين في جميع أنحاء البلاد وخاصة للمواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن؛
- تمكين المواطنين من الحصول على المعلومات الحكومية من خلال بوابة واحدة على في أي وقت ومن أي مكان مجهز بإمكانية الوصول إلى الإنترنت.
- ثالثا - أسباب اقتصادية :
- من أهم الأسباب الاقتصادية لظهور الحكومة الالكترونية نجد¹ :
- ظهور التجارة الإلكترونية؛
- التوجه نحو مشاريع الخصخصة و ما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات؛
- استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيا من خفض مستوى التكاليف.
- رابعا - أسباب تكنولوجية
- وتتمثل في ما يلي²
- ظهور شبكة الإنترنت؛
- أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة؛
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة و أمنها أمرا ممكنا؛
- ابتكار الإيمضاء الإلكتروني و الرد على تحدي التوقيع المادي الورقي؛
- ومن المميزات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توفير إمكانية التواصل بين المستخدمين في الوقت الآني³، كل هذه الخصائص تجعل الحكومات تسعى للتحول إلى الحكومة الالكترونية للاستفادة منها.

¹ دنداني محمد أمين، بوابة الجيل الثالث كحافز لزيادة فاعلية الحكومة الالكترونية وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية المؤسسة، جامعة الجزائر3، 2019، ص9.

² قادري محمد الطاهر و كاكي عبد الكريم، الحكومة الالكترونية في الجزائر، الواقع وتحديات المحيط، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة الشهيد زيان عاشور بالجلفة -الجزائر ، المجلد07، العدد02، ص 106.

³ Abdelkader Rachedi, **TIC, structure et comportement des hommes dans l'entreprise**, thèse de doctorat, Faculté des Sciences Economiques, Univ. de Tlemcen, 2013, P28.

الفرع الثالث : مراحل تطور الحكومة الالكترونية

إن ظهور الحكومة الالكترونية مر بعدة مراحل، وشهد عدة تطورات، ويمكن تلخيص أهم هذه التطورات من خلال المراحل التالية¹ :

أولاً : مرحلة الميلاد (ظهور الحاسوب)

تعود هذه المرحلة إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين، حينما دخلت الحواسيب في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة والنتائج الباهرة المرتبطة باستخدامها، حيث أضحى استخدام الحاسبات الإلكترونية ضرورة حتمية نظراً لما تؤديه من مهام و مزايا يعجز العقل البشري عن تحقيقها ففي هذه الحقبة من الزمن كان استخدام الحاسبات الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية ما يقارب من 55 ألف حاسب إلكتروني يُستخدم لتسيير وديناميكية الحياة، وفي المرتبة الثانية تأتي اليابان حيث وصلت إلى ما يقارب 6750 حاسب إلكتروني و بعد ذلك انتشرت الحاسبات في القارة الأوروبية.

ثانياً : مرحلة التصعيد (عصر أنظمة المعلومات)

تعود هذه المرحلة إلى حقبة السبعينيات و الثمانينات وهي المرحلة التي تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة وهي ما عُرفت باسم أتمتة بعض الخدمات و يحصل المواطن على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات.

ثالثاً : مرحلة الذروة (مرحلة الإنترنت)

في هذه المرحلة ازدادت الثروة الإلكترونية حيث انتشرت المعلومات بشكل مذهل في الوسائل التقنية ووسائل الاتصال بفضل الأقمار الصناعية، فظهر الإنترنت والهاتف النقال وهذه التطورات جعلت الدول وبخاصة الأوروبية وأمريكا تقوم بإنشاء مؤسسات علمية قومية الأساسية.

¹ مسيردي أحمد وسعيد خديجة ، مشروع الجزائر الالكترونية واقع وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة02، الجزائر، العدد 04 لسنة 2016، ص269

المطلب الثالث : أهداف الحكومة الالكترونية، سماتها و أطرافها

يعد تطبيق الحكومة الإلكترونية وسيلة وليس غاية في حد ذاتها، ذلك أن التحول للحكومة الإلكترونية من قبل الجهات الحكومية و جهات القطاع الخاص سيؤدي إلى تحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الاتصالات التي نعيشها الآن، الأمر الذي سينعكس على شكل الأداء العام ومدى تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل، كما إنه يعمل على تحسين مستوى أداء الخدمات، كما أن الحكومة الالكترونية تتميز بعدة سمات تميزها عن الحكومة التقليدية، ولها عدة أطراف تستفيد من مختلف الخدمات الالكترونية التي تقدمها، وهذا ما سنستعرضه في هذا المطلب كما يلي :

الفرع الأول: أهداف الحكومة الالكترونية

تتبنى أغلب الدول مشروعات تطبيق الحكومة الإلكترونية نظراً لرغبتها في تحقيق كل الأهداف المرسومة للرقى بالكثير من جوانب الحياة التي ساعدت تقنية المعلومات في تطويرها كما أن هذه الأهداف قد تتفاوت من دولة إلى أخرى، في إطارها العام، فأغلب الدول تسعى إلى هدف مشترك، هو تقديم أفضل الخدمات لكافة الشرائح في المجتمع ومؤسسات الأعمال، وضمان التوزيع العادل لتلك الخدمات عبر بوابة الحكومة الإلكترونية، وقد تتسع الأهداف وتختلف في أهميتها ومداهها باختلاف التجارب التاريخية للدولة، ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي، الذي ينعكس على توجهات الحكومة الإلكترونية¹.
و يمكن حصر الأهداف التي تسعى الدول لتحقيقها بتطبيق الحكومة الالكترونية في العناصر التالية :

أولاً : التقليل من التعقيدات الإدارية

بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية، ظهرت بؤادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة - أيا كانت طبيعتها - وغير تلك المحظورة بالطبع، أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال

¹ عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2008/2009، ص 101.

شبكات الحكومة الالكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة - الخوادم - عالية السرعة والبرامج المطورة، وكل هذه الإمكانيات، بما فيها طريق المعلومات السريع يستفيد منها القائمون على شبكات الحكومة الالكترونية، وذلك لأجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد، وذلك من خلال تقليل البيروقراطية، واختصار مراحل انجاز المعاملات ، وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور¹.

وعلى سبيل المثال فالشخص الراغب في الحصول على بيان أو مادة محددة -شهادة ميلاد أو وفاة لأحد ذويه- وبمجرد أن يملا الطلب عن طريق شبكة الحكومة الإلكترونية، ويحصل الموظف على إشعار بذلك، يقوم بالبحث في قاعدة البيانات التي زود بها النظام - لدى مصلحة الأحوال المدنية - ومن ثم يقوم بتحرير الشهادة المطلوبة الكترونياً، ثم يوقعها رئيسة الأعلى، ويمكن لصاحبها الحصول عليها من منزله - عن طريق طباعتها من جهاز الحاسب الآلي الخاص به، وذلك في حالة الاعتراف بحجية هذه المخرجات، أو يحصل عليها مختومة من جهة الحكومة الإلكترونية لاحقاً.

ثانياً : تخفيض التكاليف

حيث أن استخدام الأساليب التكنولوجية يؤدي إلى تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالتعاملات، ويقلل الجهد والموارد المخصصة لكل خطوة من خطوات الإجراءات الحكومية، مما يؤدي إلى تقليص جزء كبير من تكلفة التعاملات الحكومية التقليدية².

كما أن اعتماد معايير الحكومة الالكترونية في العمل الإداري، مع الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات يساهم بشكل كبير في تقليل التكاليف، ويحد من أوجه الصرف والإنفاق على المعاملات الحكومية، وسبل تقديم البيانات والمعلومات، وهذا الأمر ينعكس على الإدارة ذاتها ويلمسها متلقي الخدمة أيضاً، عندما يكون في مقدوره الحصول على الخدمة والمعلومة دون تحمل عناء التنقل وتكاليفه³.

¹ لمياء خزار، مرجع سبق ذكره، ص 51.

² ايمان عبد المحسن زكي، مرجع سبق ذكره، ص 25

³ حمزة ضاحي الحماده، مرجع سبق ذكره، ص ص 71-72

ثالثا : تحسين جودة الخدمة

إن تنفيذ مفهوم الحكومة الالكترونية سيؤدي الى تحسين الخدمات التي تقدمها الحكومة، وسيتمكن المواطنون من الحصول على جودة أعلى وأوسع من الخدمات التي تلبية احتياجاتهم الشخصية¹، إذ إن استخدام أنظمة المعلومات في القطاع الحكومي له أثر كبير على مخرجات العمليات باتجاه خدمة أفضل، وقد يكون هذا هو الهدف الأساس والمنطلق الأول لتفعيل مبادرات الحكومة الإلكترونية، إن تأثير الحكومة الإلكترونية على مستوى خدمات الحكومة التقليدية يتم من خلال العناصر التالية من مقاييس الخدمة العامة² :

- تخفيف الأخطاء، أو بالأحرى انعدامها في بعض الحالات؛
- توفير الوقت اللازم للحصول على الخدمات الحكومية؛
- نمطية ومعيارية الخدمة، مما يؤدي إلى زيادة مصداقية الحكومة، بحيث يتساوى المواطنون من حيث تلقي مستوى الخدمة الإلكترونية نفسها؛
- زيادة مستوى الرفاهية من خلال عرض الخدمات من أي مكان وزمان برغبة المستفيد من خلال الإنترنت؛
- التكامل في الخدمات المقدمة، تغطية أفضل من حيث التوزيع الجغرافي، والتوزيع التقني للخدمة والفئات المختلفة للمجتمع مثل المرأة و المعاقين وكبار السن.

رابعا : تحقيق الإفادة القصوى

تقوم البلدان في جميع أنحاء العالم بإنشاء مشاريع الحكومة الالكترونية لتعزيز الشفافية والسماح بالتفاعل الأسرع والأسهل مع المواطنين³، والأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية، تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات أن هناك أسلوبا موحدا للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية بعينها، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه

¹ محمد الطعامة وطارق العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2004، ص 38.

² عماد أحمد أبو شنب، الحكومة الالكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2012، ص10.

³ Iyad Abu Doush and Zainab Almeraj, **Evaluating the Accessibility of Kuwaiti E-government Websites**, Jordanian Journal of Computers and Information Technology, Vol. 05, No. 03, 2019, P153.

أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية، يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة، وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها، ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات¹، كذلك فإن نظام الخدمات الإلكترونية عن طريق الحكومة الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الحكومة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغبها بمعنى أنه يمكن لأي عميل أن يدخل إلى شبكة البنك عن طريق الصراف الآلي، وصراف المبلغ الذي يريده أو إيداع المبلغ الذي يريده عن طريق الصراف الآلي، سواء كان ذلك أثناء مواعيد الدوام الرسمي أو في غير مواعيد الدوام الرسمي، وسواء كان ذلك ليلاً أو نهاراً².

خامساً : توفير معلومات دقيقة وشاملة سواء للمواطن أو المؤسسات الحكومية الأخرى

إن من الأدوات المشتركة بين زيادة الشفافية وتشجيع الاستثمار فكرة نشر الأرقام الإحصائية الخاصة بالاقتصاد الوطني، وأداء الحكومة، والبطالة والتوظيف، وحاجة السوق المحلي من الوظائف ونوعيتها والوظائف والمؤهلات المتوافرة بالبلد، وحالة السوق العامة والاستثمارية³.

- كما يمكن توضيح أهم الأهداف التي تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيقها فيما يلي⁴ :
- توفير مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات، والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين،
 - زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة، بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم، دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة؛
 - تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة، ومنخفضة التكاليف وخفض الاحتكاك بين موظفي الحكومة، والمواطنين؛

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008، ص 109.

² عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سبق ذكره، ص 110

³ عماد أحمد أبو شنب، مرجع سبق ذكره، ص 32.

⁴ محمد سعيد نمر، الاتجاهات الحديثة والتكنولوجيا في الإدارة العامة الحكومة الالكترونية، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الأولى، 2018، ص 25.

- إتاحة المعلومات عن كافة القوانين، واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الإنترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع، أو قضية معينة؛
- رفع كفاءة الأداء الحكومي، والإعداد للاندماج في النظام العالمي، لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة؛
- تحديد متطلبات الحصول على الخدمة، والنماذج المطلوبة، بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة، ومن ثم تخفيض الوقت، والجهد اللازم لأداء الخدمة؛
- الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة؛
- الترويج للخطط المستقبلية للدولة، ومشروعاتها التنموية المطلوبة؛
- ترشيد الإنفاق الحكومي، حيث يتم تخفيض عدد الموظفين، بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المتكدسة بالوثائق والمستندات بالتحول نحو استخدام الحاسبات الآلية؛
- التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة؛
- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات، بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين.

الفرع الثاني : سمات الحكومة الالكترونية

لما كانت المعاملات تتم إلكترونياً في ظل مشروع الحكومة الإلكترونية، فإن هذا الأمر يتطلب إدارة جديدة بخصائص مختلفة عن الإدارة التقليدية. يمكن حصر هذه السمات في أربع صفات وهي إدارة لاورقية، لامكانية، لا زمانية، وإدارة مرنة، وفيما يلي نقدم تفصيلاً لهذه السمات¹ :

أولاً : إدارة بدون ورق : فهي حكومة "لا ورقية"، حيث انتهى معها عصر الأوراق الكثيرة، وتم تعويضها بالمستندات الإلكترونية وبالرأشيف الرقمي، وتطبيق المتابعة الآلية؛

ثانياً : إدارة بلا مكان : بمعنى أنها حكومة "لا مكانية"، حيث أن الوصول إلى الخدمات العامة لم يعد يستوجب تنقل طالبها إلى الموقع الحقيقي للجهة المقدمة للخدمة، بل يكفي

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2008 ص 39.

الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بها للحصول على الخدمة المطلوبة دون تحمل عناء التنقل الحقيقي وإهدار الوقت والجهد والمال؛

ثالثا : إدارة بلا زمان : أي أنها حكومة "لا زمانية"، بمعنى أن الخدمة مستمرة طوال ساعات اليوم، ولا يرتبط طلب الخدمات في غالبيتها بساعات عمل محددة؛

رابعا : إدارة مرنة : فهي إدارة بلا تنظيمات جامدة ، ونعني بذلك الإشارة إلى المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي وصناعة المعرفة، بعيدا عن بيروقراطية الهيكل التنظيمي الكلاسيكي.

الفرع الثالث : أطراف الحكومة الالكترونية

تتوزع أنشطة الحكومة الالكترونية على ثلاث مجالات مهمة هي ¹ :

- علاقة الحكومة بالمواطنين : G2C
- علاقة الحكومة بالأعمال : G2B
- علاقة الحكومة بالحكومة : G2G

الشكل (1-2) : أطراف الحكومة الالكترونية



المصدر : مسيردي أحمد وسعيد خديجة ، مشروع الجزائر الالكترونية واقع وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، جامعة البليدة 02، الجزائر العدد 04 ، 2016، ص 266

¹ اسعد غالب ياسين و بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 19.

أولاً : علاقة الحكومة بالمواطنين : G2C

تشكل هذه العلاقة محور مشاريع الحكومة الإلكترونية، التي تهدف إلى إشباع حاجات أفراد المجتمع بصورة ملائمة من ناحية الزمان والمكان وجودة الخدمة وسهولة الحصول عليها؛ وكذا إشراك المواطنين في اتخاذ القرارات ومراجعة الأداء الحكومي¹. و يتم في هذا النمط تواصل فعال بين الحكومة والمواطنين يمكن هؤلاء المواطنين من الاستفادة بكفاءة من الخدمات العامة المقدمة، وهذا النمط يوسع فرص تقديم وتوزيع الخدمات العامة بكفاءة، كما يحسن جودة هذه الخدمات. ويتيح للمواطنين اختيار توقيت التفاعل والاستجابة للحكومة ومكانها وكيفيةها²،

وهي تشمل كل التعاملات بين الحكومة ومواطنيها والتي يمكن أن تحدث إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت أو الشبكات اللاسلكية، مثل تجديد لرخصة السياقة أو دفع المخالفات المرورية أو تحديد مراجعة للمعاملات وغير ذلك³.

كما توفر مزايا وفوائد كبيرة للمواطنين، منها الإتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ، وتحسين الخدمات، وزيادة الراحة والكفاءة، ويعتبر هذا الشكل من أشكال الحكومة الإلكترونية من الأهمية بمكان حيث تدور الفكرة الكاملة للحكومة الإلكترونية حول جعل الحكومة الإلكترونية تتمحور حول المواطن⁴

ثانياً : علاقة الحكومة بالأعمال : G2B

وتتعدد علاقة الحكومة وقطاع الأعمال، ويشتمل مجال الخدمة لقطاع الأعمال على خدمات متبادلة بين الحكومة وقطاع الأعمال والحصول على المعلومات التجارية وتحميل استثمارات الطلبات وتجديد التراخيص وتسجيل الأعمال والحصول على الموافقات وتطوير

¹ ابن عبيد عبد الباسط، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير ، 2019، ص31.

² أحمد إسماعيل حجي، الحكومة الإلكترونية المتكاملة والمدن الذكية وحوكمتها، عالم الكتب، 2015، ص86

³ علاء فرج طاهر، الحكومة الإلكترونية الحديثة، دار الولاية للنشر والتوزيع، 2010، ص106

⁴ Adel Alfalah, **E-government and Digital Divide in Hail City A Quantitative, Older Adults Study**, Thesis of Doctorat, Management, Leadership and Organisation Business School, University of Hertfordshire, 2018, P30

وتتمية الأعمال الصغيرة والمتوسطة¹، ففي عصرنا الحالي حتى أصغر الشركات تستخدم المواقع الالكترونية والبريد الالكتروني في تعاملاتها، ناهيك عن استعمالها لأجهزة الكمبيوتر في مختلف أنشطتها ومعظمهم هذه الشركات متصلة بشبكة بالإنترنت، و أغلب الشركات يعملون على التعامل الكترونيا في أعمالهم التجارية لتسريع أوقات الاستجابة وتخفيض التكاليف، وتتبع الطلبات، وسيكون من الأفضل لهذه الشركات إتمام المعاملات مع الحكومة الكترونيا لتغيير الروتين و بسيط تلك المعاملات².

ولعل أهمية العلاقة "حكومة - أعمال" تكمن في دورها في إزالة العراقيل الإدارية والإجراءات الثقيلة التي من شأنها التأثير سلبا على وتيرة النشاط الاقتصادي الذي يتطلب السرعة في إتمام المعاملات واستغلال الفرص، أضف إلى ذلك أن هذا الأسلوب في تقديم الخدمات - زيادة على كونه يساهم في تخفيض تكاليف التعاملات الإدارية للطرفين - يؤدي أيضا إلى الحد من الممارسات الإدارية السلبية والباطنة مثل الوساطة والمحسوبية والرشوة، وبوجه عام محاربة الفساد بكل أشكاله، وإرساء الشفافية التامة في العمل³.

ثالثا : علاقة الحكومة بالحكومة : G2G

وتعني شكل التعامل الالكتروني داخل أجهزة الدولة بمعنى اتصال بين موظف لدائرته الحكومية أو اتصال بين دائرة حكومية وأخرى حكومية للحصول على معلومة أو لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات⁴.

يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، و لذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة وتسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمانة

¹ محمد مكي محمود شبو، أثر دوافع المؤسسات العامة علي تبني تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال تقديم الخدمات -

دراسة حالة ولاية الخرطوم - أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018، ص 43

² Douglas Holmes, eGov eBusiness Strategies for Government, nicholas Publishing London, 2002, P34

³ نعيم ابراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الالكترونية، رؤية متكاملة، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع إربد الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص 7.

⁴ مطاي عبد القادر وبن شنيينة كريمة، واقع و متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2019، ص 184

والسرية. فضلا عن ذلك تقوم الحكومة الإلكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي و تحسين الإنتاجية الإدارية¹.

ويوضح الجدول الموالي مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية في كل شكل من الأشكال السابقة.

جدول (1-2) أشكال الحكومة الإلكترونية ومجالات تطبيقها

مجالات التطبيق	أشكال الحكومة الإلكترونية	
الخدمات الاجتماعية، الخدمات الصحية، التكوين والتعليم، رعاية الشؤون العامة	رفع مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة لهم عبر شبكة الإنترنت من خلال تسهيل عملية إيصال المعلومات والبيانات الدقيقة التي يحتاجونها وفي الوقت المناسب	المواطنين
خدمات التجارة الخارجية، التعاقدات، الصفقات العمومية، الضرائب والرسوم التعاملات المصرفية	دعم برامج التطوير الاقتصادي وذلك من خلال تسهيل التعاملات مع مؤسسات الأعمال وتوفير جميع البيانات والمعلومات في وقت قصير من عدة مؤسسات حكومية	مؤسسات الأعمال
الخدمات الاقتصادية والتجارية الخدمات الإدارية تطبيق القوانين	تخفيض حجم النفقات العامة وذلك من خلال توضيح وتسهيل إجراءات إنجاز الأعمال الحكومية وكذا تشجيع تبادل وتكامل المعلومات فيما بين المؤسسات الحكومية	المؤسسات الحكومية

المصدر : بلال غالم ، الحكومة الالكترونية في الجزائر، العوائق وفرص التطبيق، مذكرة ماجستير، تخصص إقتصاد وتسيير عمومي، جامعة قسنطينة2، 2015، ص 24

¹ وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الجزائر، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، أيام 10-11 ماي 2011، ص7.

المبحث الثاني : مبررات ومتطلبات بناء الحكومة الإلكترونية ومراحل التحول إليها

إن الزيادة في حجم الأعمال الحكومية والخدمات التي يريد المواطن الحصول عليها تطلبت التفكير الجدي لإيجاد حلول جذرية تسهل آليات تقديم الخدمات، وكذلك تسهيل سبل حصول المواطن وقطاع الأعمال على الخدمات الحكومية، الأمر الذي أدى إلى التفكير بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية¹، وفيما يلي سنحاول عرض مبررات هذا التحول، وتوضيح أهم المتطلبات الضرورية لذلك :

المطلب الأول: مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية والمهارات اللازمة لذلك

قبل اتخاذ أي قرار، يجب على المسؤولين على مستوى الحكومة تحديد المشكلات التي تواجه الإدارة بالضبط، وكيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات المساهمة في حلها، فهذه الأخيرة يمكن استعمالها لعدة أغراض منها² :

- تلبية أفضل لتوقعات المواطنين؛
- تلبية أفضل لاحتياجات الشركات؛
- زيادة الكفاءة والفعالية.

الفرع الأول : مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

هناك عدد من المبررات التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وتسببت مجموعة من التطورات والعوامل على مستوى العالم في ظهور ما يعرف اليوم بالحكومة الإلكترونية، والتي ينظر إليها الكثير من المتخصصين بأنها طريقة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية و أهم تلك المبررات³ :

¹ إياد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية -دراسة حالة قطاع غزة- رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2007، ص 38.

² Aimen Amira, *The Electronic Government of Quebec—The Canadian Experience*, Journal of Modern Accounting and Auditing, Vol. 15, No. 3, 2019, P146.

³ إلياس شاهد وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، عدد 2016/03، ص 126

- تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في انجاز المعاملات، والتخلص من الروتين والبيروقراطية؛
 - مساهمة التوجهات العالمية في الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه، حيث وفرت الأدوات اللازمة لربط المجتمعات عبر شبكات الاتصال المختلفة، وعلى وجه الخصوص شبكة الانترنت العالمية، مما أدى الى تطوير مختلف الأساليب من أجل رفاهة الإنسان؛
 - تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية؛
 - ساهمت حركات التحرر العالمية والتي تطالب بمزيد من الحرية والمشاركة والانفتاح واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي، ورافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي، وظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى أدائه في تقديم خدماته العامة؛
 - الاستجابة والتفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة من أجل اللحاق بركب التطور وتجنب العزلة، ومواكبة عصر السرعة والمعلوماتية؛
 - ندرة الموارد والحاجة الماسة إلى سياسات تسهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.
- الفرع الثاني : المهارات اللازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية**
- أولا - المهارات التحليلية :**

مهارات التحليل والتفسير ضرورية في كل مرحلة من مراحل مشروع الحكومة الإلكترونية أو أي مشروع في هذا الشأن، وعليه يجب البدء بتعريف المشكلة أولاً، وهي العملية التي تصف من خلالها المنظمات الأعراض وتكشف عن الإجراءات، السياسات والتطبيقات التي تسهم في التأثير كمتغيرات وعوامل، وفي هذه المرحلة فان تحليل الإجراءات، مراجعة الأنظمة، تحديد أصحاب المصالح، استقصاء رضا المستهلكين، مراجعة

الأداء، التوجهات الإحصائية والأنشطة المشابهة تصبح مطلوبة جدا. ومن جهة أخرى البحث في ما يريد الأفراد والمنظمات حله من مشاكل مشابهة أيضا تعتبر عناصر ذات أهمية، وتساعد هذه التحليلات على تصميم وبناء نظام أو إيجاد حلول¹.

ثانيا - مهارات إدارة المعلومات والمعرفة :

تبين هذه المجموعة من المهارات مدى وأسس التعامل مع المعارف والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة عالية ومضافة، وتحتاج هذه المجموعة من المهارات التالي² :

- التأكد من سلامة محتوى وجودة البيانات والمعلومات ومستويات توافقها مع غيرها من البيانات والمعلومات، ويرتبط بذلك تصنيف وفرز وفهرسة البيانات وانتقاء المحتاج إليه منها؛
- التمكن من تصميم النظم وقواعد أو مستودعات البيانات وملفات البيانات المستخدمة لتقديم وعرض المعلومات بشكل منظم، ويرتبط بذلك تصميم واجهات التفاعل ونظم الأمن التي تضمن سلامة وسرية المعلومات المتاحة؛
- القيام بأنشطة البحث عن المعلومات، والتصنيف، والفهرسة، والحفاظ على سلامة البيانات والمعلومات و تصميم وبناء قواعد ومستودعات البيانات وتحديد البيانات المتضمنة وإقرار عمليات جمع البيانات ومعايير ومقاييس الجودة والسيطرة عليها؛
- وتطوير وتنفيذ آليات المشاركة في المعلومات.

ثالثا - المهارات الفنية :

هناك العديد من المهارات الفنية المطلوب توفرها لأي حكومة الكترونية للتفاعل مع العديد من الأمور المتعلقة بها مثل³ :

- إدارة قواعد البيانات والبرامج والبيانات التي يديرونها؛
- تصميم وبناء أنظمة متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة في بالمؤسسات؛

¹ غيشي عبد العالي، تقييم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من منظور تسويقي، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق، جامعة الجزائر 03، 2016، ص14.

² نبيل علي محمد الخطوة، دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة ، مجلة أبحاث البيئة والتنمية المستدامة، جامعة الناصر، اليمن، العدد 02، 2016، ص 91.

³ بوفاسة سليمان و سعيداني رشيد، إستراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، العدد 01، 2013، ص 21.

- تحويل البيانات من نظام إلى آخر أو من صيغة إلى أخرى لتمكين استخدامها بطرق جديدة؛

- تصميم وإدارة شبكات الحواسيب.

رابعاً- مهارات إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية :

وتهدف هذه المجموعة من المهارات إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة على بنية العمل، و مدى تأثيرها على الخدمات المقدمة للمواطنين والتخطيط الجيد لمشروع الحكومة الإلكترونية، وطرق بناء هيكل المشروع وطرق مراقبة جودة المشروع، وطرق قياس أداء الحكومة الإلكترونية¹.

. خامساً - مهارات الاتصال والتقديم :

توظف هذه المجموعة من المهارات في أغراض تسويق مشروع الحكومية واستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية به².

المطلب الثاني : متطلبات بناء الحكومة الالكترونية ومبادئها

نظرا لكون التحول نحو الحكومة الإلكترونية أمرا ضروريا ولازما، فيجب بناء ذلك التحول على أسس وركائز تؤدي به إلى النجاح المأمول، ذلك أن الفشل له أثاره السلبية التي ستنعكس حتما على المواطن وعلى قطاعات الأعمال وعلى وحدات وأجهزة الحكومة بشكل عام، والتخطيط لنجاح للحكومة الإلكترونية لا بد أن يأخذ بعين الاعتبار المتطلبات الأساسية التي تبني عليها، والتي لا بد منها لتحقيق النجاح المبتغى، فاقنضى الأمر أن نبين بشيء من التفصيل هذه المتطلبات كما يلي :

¹ سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة

حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، العدد 07، 2009، ص 315

² نفس المرجع، ص 315.

الفرع الأول : متطلبات التحول نحو الحكومة الالكترونية

إن مشروع الحكومة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل والخسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالحكومة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك فإن مشروع الحكومة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات :

أولاً: الإرادة السياسية

الإرادة السياسية مطلوبة في أي إصلاح حكومي، وكذلك الأمر بالنسبة لمشروع الحكومة الإلكترونية. وبدون ضمان دعم القيادة السياسية والموارد المالية والتنسيق بين الوكالات وتغيير السياسات والجهود البشرية المطلوبة للتخطيط ولتنفيذ الحكومة الإلكترونية لن يستمر انجاز المشروع¹، وتتمثل الإرادة السياسية في وجود قيادة سياسية فعالة وذات إرادة قوية ترافق المشروع وتدعمه خلال كل مراحله، ويعتمد نجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية على مدى الدعم من طرف الحكومة للمشروع وكذلك مدى قبول المواطنين لها²، ولا شك في أهمية الدور الذي تضطلع به القيادة العليا للدولة كعنصر أساسي يتولى المبادرة لتحويل الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية تتمكن من تغيير نمط تقديم الخدمات المرفقية إلى المواطنين، وليس من اللازم أن تكون هذه القيادة في القيادة الرسمية المضطلة بدور الرئاسة السياسية أو الإدارية في الدولة، وإنما المهم أن تتمكن هذه القيادة من إقناع الآخرين وجعلهم يشتركون معها في السعي إلى تحقيق نظام الحكومة الإلكترونية الجديد³.

¹ Roadmap for e - government in the developing world: working group, april, 2002, p 12

² Muhammad Ovais Ahmad, and others, **Factors affecting e-government adoption in Pakistan: a citizen's perspective**, Transforming Government: People, Process and Policy, Vol7, No2, 2013, P228.

³ عبد الحكيم حططاش، دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن CRM

أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 01، 2018، ص 46.

ثانيا : القيادة الإدارية

يكمن دور القائد في تسهيل وتنسيق الأنشطة المختلفة وضمان كفاءة عمل المنظمة، حيث تكون جميع الإدارات متماسكة ومتكاملة في أنشطتها، حيث يخلق القائد البيئة التي من خلالها يطبق الموظفون الرؤية المشتركة يدركون عملهم، ويشجعهم على التحول من المصلحة الذاتية إلى الجماعية، ويولد فيهم الحماس والالتزام بالمهام¹، وحتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عددا من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة والتي سبق استعراض مجموعات المهارات اللازمة لها. وبدون هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، يصعب بل ويستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية. لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علنا بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلقة².

ثالثا : تشريعات الحكومة الالكترونية

في مجال الإطار القانوني، فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية والنجاح في هذا التطبيق مرهون بوجود بيئة تشريعية مناسبة قوامها، وجود قانون منظم لخدمات الاتصالات، يضمن تحرير السوق والتنافس المشروع، ويشجع على الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وجود تشريعات خاصة بالملكية الفكرية على مختلف جوانبه وبما يضمن الابتكار والإبداع وحماية صاحب الحق به، ومنحه الفرصة الدافعة للاستثمار في نتاج فكرة وثمرة جهده، وجود تشريعات تعنى بالتجارة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، حيث تساهم في تعزيز التجارة الإلكترونية، والإقدام المتزايد عليها، بما يوفر الجدية والتحول نحو الاستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية، فإذا وجدت منظومة التشريعات الأساسية وتبعتها الأنظمة

¹ Yaqoob Dur Mohammed Al-Bulushi, **the effects of leadership roles on e-government performance in oman**, Thesis of Doctorat, Management in Organizational Leadership, University of Phoenix, 2017, P37

² سارة مولاي، مقومات واستراتيجيات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية -الجزائر نموذجاً - مجلة الدراسات القانونية، جامعة يحي فارس بالمدينة ، الجزائر، المجلد 03، العدد02، 2017، ص 09.

والتعليمات الملحقة المبينة للتفاصيل، كان لا بد من العناية بالتطبيق الأمثل لتلك التشريعات، وبما يحقق الغاية منها، ونظرا لخصوصية تلك التشريعات، فإن على الحكومات أن تولي العناية اللازمة لتأهيل وتدريب المعنيين بإنفاذ تلك التشريعات، ومن أهمهم القضاة والمحامون وأعاونهم¹، ويتطلب مشروع الحكومة الالكترونية سن جملة من القوانين التي تعمل على ضمان وصون الأمن الوثائقي وحماية سرية المعلومات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن².

رابعا : العنصر البشري المؤهل

يعتمد نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية على وجود قوى بشرية مدربة ، وهم الأفراد الذين يمتلكون الكفاءة اللازمة للتعامل من الأجهزة المادية والبرمجيات وتكنولوجيا الاتصال وإدارة نظم المعلومات المعتمدة على الحواسيب، وتشغيلها بما يتضمن عمليات دراسة وتحليل الاحتياجات من المعلومات وتجميعها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وتدفعها وإدارة العمليات والعمل على تطويرها³، ويحتاج تطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدنية على العمل في هذا المجال، وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة المشروع بشكل فعال⁴، وتطوير الحكومة الالكترونية يجب أن يتمشى جنبا إلى جنب مع تطوير السكان، إذ يجب تطوير مهارات المواطنين في كل المستويات عن طريق التعليم والتدريب الإلكترونيين⁵. والعمل على إعداد الكادر البشرية الوطنية المؤهلة للقيام بدور فاعل في نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية من الأمور المهمة والضرورية، وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد البيانات وكافة المعلومات اللازمة

¹ لمياء خزار، مرجع سبق ذكره، ص72.

² بوزيان رحمان، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة ، الجزائر، المجلد 01، العدد 18، 2018، ص104.

³ سهام عبد الكريم، دور نظام المعلومات الوطني في ارساء الحكومة الالكترونية بالجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد05، 2014.

⁴ صفوان المبيضين، الحكومة الالكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، اليازوري، عمان، الطبعة الأولى،

2011، ص 26

⁵ Kanda Sorn-in, Kulthida Tuamsuk, Wasu Chaopanon, **Factors affecting the development of e-government using a citizen-centric approach**, Journal of Science & Technology Policy Management, Vol. 6, Iss. 3, 2015, P209.

للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الالكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضيف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الحكومة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا¹.

خامسا : البنية التحتية

إن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية ، وذلك لتفعيل التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الحكومية نفسها من جهة، وبين المؤسسات الحكومية والمواطن من جهة أخرى ، وتعتبر شبكة الإنترنت العصب الرئيس والمحور الأساسي الذي تتمحور حوله البنية الأساسية للحكومة الإلكترونية²، حيث تهدف الشبكة الداخلية لتزويد مستخدميها بإمكانية الوصول إلى المعلومات وتقديم الخدمات حسب الحاجة، قصد تلبية الاحتياجات الخاصة بكل مستعمل، كما تهدف الشبكة الداخلية كذلك إلى زيادة الإنتاجية، وتحسين الاتصال الداخلي، والاستغلال الأمثل للإنترنت³.

سادسا : توفير الأمن والسرية الالكترونية

يتطلب تشغيل الأنظمة الإدارية درجة عالية من الأمن المعلوماتي، خصوصا عبر الإنترنت ، وقد ظهرت الحاجة إلى هوية إلكترونية فريدة وموثوقة في معظم المعاملات⁴، ولتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية يجب توفير مستوى عال من الأمن والسرية الإلكترونية لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث أو تجسس، والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على المستوى القومي والشخصي⁵.

¹ عامر إبراهيم قنديجي، الحكومة الالكترونية E-GOVERNMENT، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص64

² بودلال علي، تامين دور الحكومة الإلكترونية في إرساء الخدمة العمومية - مشروع القرن الحادي والعشرين التجربة الجزائرية -، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد الثالث، 2013، ص 170.

³ BOUCHELIT Rym, les perspectives d'e-banking dans la stratégie e-algerie 2013, thèse de doctorat, Faculté des Sciences Economiques, Univ. de Tlemcen, 2015, P28

⁴David Hutchison, **electronique government**, Third International Conference, EGOV 2004 Zaragoza, Spain, 2004, P4

⁵ محمد علي دشة ورياض عبد القادر، سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، المركز الجامعي لميلة، الجزائر، 2017، ص124.

عندما يتصفح المواطنون المواقع الحكومية، فإنهم يتوقعون أن تكون المعلومات المقدمة دقيقة وصحيحة وفي الوقت المناسب، علاوة على ذلك، عندما يطلب من المواطنين تقديم معلومات شخصية حساسة، مثل رقم التعريف الشخصي أو الائتمان، قد يحجم المواطنون عن إجراء الاتصال عبر الإنترنت بسبب عدم الثقة في الحكومة الإلكترونية، وبالتالي فمن المهم أثناء تبني الحكومة الإلكترونية توفير الثقة وضمان السرية للمواطنين في المعلومات المقدمة في مواقع الحكومة الإلكترونية¹

سابعا : التوعية بمشروع الحكومة الالكترونية وإعداد وتهيئة المواطن

لا شك أن مشروع الحكومة الالكترونية كمشروع جديد يحمل الكثير من المفاهيم الغامضة والغير واضحة للجمهور من الوهلة الأولى ولذلك من الأهمية أن يكون جمهور المتعاملين مع المشروع والعاملين في المشروع على وعي وإدراك بطبيعة هذا المشروع وأهميته وسبل التعامل معه لتحقيق الأهداف المشتركة بين المواطن والحكومة ومنشآت الأعمال وغيرها²، فيجب أن تركز إستراتيجية الحكومة الالكترونية على إعداد وتهيئة المواطن لفهم واستيعاب مزايا التعامل الالكترونية من حيث تقليل الوقت والجهد والتكلفة، وذلك من خلال إتباع الخطوات التالية³ :

- تغيير الصورة الذهنية الراسخة لدى المواطنين عن الخدمات الحكومية، والتأكيد على حرص المنظمات الحكومية على راحة المواطن ورفاهيته من خلال الحملات الإعلامية؛
- التوسع في تدريب المواطنين على استخدام شبكة الانترنت؛
- التوسع في إنشاء مراكز وأكشاك تكنولوجية لتقديم الخدمات الحكومية على كافة المستويات المركزية والمحلية.

¹ Chang Boon Patrick Lee and U Lan Edith Lei , **Adoption of E-Government Services in Macao**, ICEGOV '07: Proceedings of the 1st international conference on Theory and practice of electronic governance, P219

² بهلولي نور الهدى، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية، - دراسة حالة حكومة امارة دبي -، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2019، ص 316

³ إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سبق ذكره، ص 74

الفرع الثاني : مبادئ الحكومة الالكترونية

لقد وضع مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية، سبعة مبادئ إرشادية حول الحكومة الإلكترونية وهي كالتالي¹ :

أولا : سهولة الاستعمال :

من خلال ربط الجمهور بحكوماتهم الوطنية أو الإقليمية أو العالمية وهنا فمفهوم الحكومة الإقليمية والعالمية يتعدى على المؤسسات الدولية وغيرها ولا يقتصر على المفهوم الضيق، حسب احتياجاتهم ورغباتهم.

ثانيا : الإتاحة للجميع :

يجب أن تكون الخدمة متاحة للجميع، في العمل في المنزل في المدرسة في المكتبات، لتمكن من التواصل مع الحكومة الإلكترونية، أو من أي موقع آخر.

ثالثا : الخصوصية والأمان :

التمتع بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة، والأمن والمصادقية، الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطوير في مجال خدمات الجمهور.

رابعا : التحديث والتركيز على النتائج :

يجب أن تتصف بالسرعة لمواكبة التغيرات والتطورات الحديثة في مجال التقنية.

خامسا : التعاون والمشاركة :

مشاركة كافة المنظمات الفاعلة في المجتمع، من هيئات حكومية، أو غير حكومية أو خاصة أو بحثية، في وضع الحلول المجتمعة والمتطور كل حسب مجاله وخبرته.

سادسا : قلة التكاليف :

من خلال الاستراتيجيات الاستثمارية، التي تؤدي إلى الكفاءة والأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف.

سابعا : التغيير المستمر :

لا يهتم أسلوب العمل الحكومي بتمويل الممارسات الحالية فقط، بل يجب التأقلم والتحديث مع الممارسات المستقبلية، وذلك من خلال العمل على استخدام التقنية وتطبيقها.

¹ أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية - حالة الجزائر - رسالة ماجستير ، تخصص مجتمع المعلومات، 2010/2011، ص38

المطلب الثالث : مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية ومعوقاتها

إن عملية التحول إلى تقديم الخدمات بطريقة الكترونية، ليست بالعملية السهلة، فهي تتطلب توفر العديد من المتطلبات، وتداخل العديد من الأطراف، لذا يجب إجراء هذه العملية وفق مراحل محددة، و التفكير مسبقا في حل المعوقات التي قد تواجه هذه العملية.

الفرع الأول : مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية

الهدف من إقامة الحكومة الإلكترونية هو استثمار تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، لتحقيق التنمية والإصلاح الإداري المنشود، ويتم ذلك من خلال تعزيز الشفافية وإزالة قيود الوقت والمسافة وأي فجوات أخرى وتفويض المواطنين للمشاركة في المسؤولية بكافة أنواعها . وتوجد مداخل مختلفة فيما يتصل بتطوير الحكومة الإلكترونية، من هذا المداخل الشمولية بعيدة المدى، ومداخل أخرى ترتبط بتشخيص وتحديد عدد محدد من المجالات الأساسية والتركيز عليها كمشروعات تمهيدية، وفي الكثير من الحالات، فإن الدول الأكثر نجاحا هي التي بدأت بمشروعات صغيرة ضمن مراحل التطوير لبناء هياكل أساسية شاملة للحكومة الإلكترونية¹. وفيما يتعلق بمراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية فإن هناك اختلاف في تقسيم المراحل، إلا أنه بالرغم من هذه الاختلافات فإن هناك تداخلا بين تلك المراحل، وفيما يلي سنعرض بعض الدراسات التي تناولت مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية :

أولا : مراحل الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة البنك الدولي

حدد البنك الدولي مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية فيما يلي² :

المرحلة الأولى (مرحلة النشر) : ويتم فيها نشر كم هائل من المعلومات تكون موجهة للمواطنين ورجال الأعمال التشريعات والأنظمة والنماذج باستخدام الانترنت ووسائل التكنولوجيا.

المرحلة الثانية (مرحلة التفاعل) : ويتم فيها الاتصال المتبادل والتفاعل بين الحكومة والمواطنين عن طريق البريد الإلكتروني

المرحلة الثالثة (مرحلة التبادل) : وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة، وهي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.

¹ أحمد شريف بسام، مرجع سبق ذكره، ص 45.

² مسيردي أحمد وسعيد خديجة ، مرجع سبق ذكره، ص 269.

ثانيا : مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية حسب دراسة هيئة الأمم :

حددت الأمم المتحدة مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية فيما يلي¹

المرحلة الأولى - مرحلة الظهور الناشئ : تتصف هذه المرحلة بتوفير موقع على الانترنت تعرض من خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها وبكونها أساسية.
المرحلة الثانية - مرحلة الظهور المتقدم : في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية وأرشيفية، إلى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة وخارطة الموقع.

المرحلة الثالثة - مرحلة الظهور التفاعلي : في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر، مثل تسهيل عمليات التحميل المباشرة، والتوقيع الالكتروني، ويستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب المعنية عبر البريد الالكتروني وهذا يتطلب العمل على تحديث الموقع بشكل منتظم.

المرحلة الرابعة - مرحلة الظهور التبادلي: في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع الحكومة والمؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم، المخالفات والضرائب.
المرحلة الخامسة - مرحلة الظهور الشبكي : هذه المرحلة تمثل أعلى درجات التقدم في تطبيق الحكومة الالكترونية، والتي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من مختلف الجهات الحكومية والجهات الحكومية والأعمال والجهات الحكومية والمواطنين، وتستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال توظيف استخدام نماذج الملاحظات على الموقع، أو من خلال استخدام آلية الاستشارة المباشرة بالتالي فهذه المرحلة تساهم في تشكيل النظام الاستشاري والجماعي المشارك في اتخاذ القرار.

¹ سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى،

الفرع الثاني : معوقات مشروع الحكومة الالكترونية

أولا : معوقات إدارية :

وتتمثل فيما يلي¹ :

- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية؛
- انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الإلكترونية؛
- وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية؛
- غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

ثانيا : معوقات بشرية

من بين العوائق المحتملة مقاومة الموظفين ، ومصدر هذه المقاومة هو التصور بأن التكنولوجيا تحل محلهم، بمعنى آخر إذا كان من الممكن تقديم الخدمات عبر الإنترنت ، فقد تقل الحاجة إلى عمال المكاتب التقليديين مما يؤدي إلى عدد أقل من الوظائف. إذا كان الأفراد يخشون أن يتم استبدالهم بتطبيقات الإنترنت ، فمن المحتمل أن يقاوم هؤلاء الموظفين المشروع²، وتعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقي في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية. وبذلك فإن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقا يواجه المؤسسات عن ممارستها للتكنولوجية الحديثة. وتتمثل هذه المعوقات في الأفراد سواء كانوا العاملين في مشروع الحكومة الالكترونية أو المتعاملين معها، ومن المعوقات التي أجمع عليها الباحثون ما يأتي³ :

- قلة برامج التدريب في مجال التقنيات الحديثة المتطورة؛

¹ عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، المركز الجامعي بالبيضاء، الجزائر، العدد 02-2015، ص13

² Richard Schwester: **Examining The Barriersto Government Adoption**, Electronic Journal of e-Government Vol 7, Issue 1, 2009, P116.

³ مراد تهتان، المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية ومعوقاتهما، تجربة الإمارات وحالة الجزائر، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة02، 2014 ، ص89

- ندرة تقديم حوافز مادية للمديرين، ونقص وتفاوت خبرات المديرين؛
- ضعف الثقة في حماية سرية وأمن المعلومات والتعاملات الشخصية.

ثالثا : معوقات مالية

لا شك في أن مشروعا بحجم الحكومة الإلكترونية يعد استثمارا ضخما يمس جوانب عدة تتطلب التحديث والتطوير، وهو الأمر الذي يتطلب من الحكومات تسخير اعتمادات مالية كبيرة لإنفاقها على متطلبات هذه النهضة، ولا شك أن تكلفة هذا التحول تختلف من دولة إلى أخرى حسب درجة تطورها وامتلاكها لرصيد من الرأسمال الاجتماعي في مجال الإعلام والاتصال، لذلك يتوقع أن تصادف الدول الأقل تطورا متاعب مالية للقيام بهذه القفزة . وتتمثل هذه المعوقات في ¹ :

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحاسبات الآلية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات؛
- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات؛
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية، ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

رابعا : معوقات سياسية وقانونية

قد يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة مجموعة من الحواجز القانونية أو السياسية، لذا يجب أن تضمن الهيئات التشريعية حل لهذه الحواجز، حيث يتم تحديث القوانين للتعرف على المستندات الإلكترونية والمعاملات، كما يجب اتخاذ خطوات استباقية لضمان دعم السياسات للحكومة الإلكترونية وعدم عرقلة تطبيقه²، فتطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات بخصوص المصالح الحكومية - قد تواجه عقبات قانونية وسياسية، لذا يلزم تحديث القوانين بحيث تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية³

¹ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سبق ذكره، ص53.

²Mohsen A. Khalil and auther, **the e-government handbook for developing countries**, info Dev, 2002, p13.

³ حليلة بزاز، الحكومة الإلكترونية عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية، مجلة الشريعة والاقتصاد، جامعة العلوم الاسلامية الأمير عبد القادر قسنطينة، الجزائر، المجلد السابع، الإصدار الأول، 2018. ص174

وتشمل هذه المعوقات ما يلي¹:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي؛
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية للتبادل و التشاور ، والنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته؛
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تجرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها. إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية.
- ولعل أهم الحواجز التي يمكن أن تعيق مشروع الحكومة الالكترونية نجد² :
 - الحواجز الثقافية : مستمدة من داخل المنظمات الحكومية ومن المجتمع. تعيق العوائق تنفيذ الحكومة الإلكترونية بشتى الطرق على جانب العرض وامتصاص المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية على جانب الطلب؛
 - البنية التحتية : المستوى المنخفض من تدفق الإنترنت وكذلك النطاق العريض التوفر الذي يحد من إمكانية وصول المستخدمين المحتملين للحكومة الإلكترونية؛
 - الموارد : نقص الموارد المالية والبشرية والمادية الماهرة لنشر الحكومة الإلكترونية.

¹ غفصي توفيق، إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول -بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة في قياس تطور ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عشور الجلفة، الجزائر، المجلد 11، العدد 01، 2019، ص346.

² Fang Zhao, Marie Waxin, **Key issues and challenges in e-government development: An integrative case study of the number one eCity in the Arab world**, Information Technology & People, Vol25, N4, 2012,P399.

المبحث الثالث: إستراتيجية التحول إلى الحكومة الالكترونية والآثار المترتبة عنها

تسعى جميع البلدان في أنحاء العالم إلى تطوير طرق تقديمها للخدمات عبر الانترنت كاستجابة منطقية للتقدم التكنولوجي، و تقديم الخدمات للمواطنين من طرف الحكومات الكترونيا يتطلب موائمة للسياسة والإستراتيجية المنتهجة بما يحقق التغيير في التقنيات والبنى التحتية¹

ومن المؤشرات الهامة للدخول إلى إعداد إستراتيجية الحكومة الإلكترونية مراعاة الناحية العملية، ومراعاة طريقة تعامل الحكومة مع كل قطاعاتها، ووضع هياكل عمل حديثة لمختلف أنواع المعاملات الداخلية بين الوزارات والوكالات الأخرى، وأن تصبح الحكومة الإلكترونية كلمة متداولة في جميع الدوائر الحكومية².

وترى الباحثة إيمان عبد المحسن زكي أن نموذج إستراتيجية الحكومة الالكترونية يتكون من أربع مراحل تتمثل في، تحليل بيئة الحكومة الالكترونية، وضع إستراتيجية الحكومة الالكترونية، تطبيق الإستراتيجية ، تقييم الإستراتيجية³، وسنتطرق فيما يلي إلى هذه المراحل الأربع بشي من التفصيل :

المطلب الأول : تحليل بيئة الحكومة ووضع الإستراتيجية

تظهر أهمية التخطيط الاستراتيجي في عمل الموائمة والتنسيق بين الأهداف الطموحة للحكومة الالكترونية وبين ما يمكن تحقيقه في الواقع العملي في ظل الإمكانيات المتاحة، حيث يوضح المفاهيم والأسس العلمية التي يمكن اتخاذها كمرشد في عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، ويركز على تحليل الظروف البيئية المحيطة كنقطة بداية يتم على أساسها تحديد نقاط القوة في الأداء الحكومي التي يلزم تدعيمها وتقويتها وتحديد نقاط الضعف والقصور التي يلزم علاجها من خلال الاستراتيجيات البناءة.

¹ Mehdi Khosrow-Pour , E-Government Diffusion ,Policy, and Impact, Information science reference, Hershey • New York, 2008, p1.

² دولي لخضر وحاكم أسماء، الحكومة الالكترونية في الجزائر واقع وآفاق، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار، الجزائر، المجلد 01، العدد 03، 2017، ص79.

³ إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سلق ذكره، ص56

وتعد الإستراتيجيات الأداة التي يمكن من خلالها تحديد منهجية وأسلوب تنفيذ الحكومة الالكترونية، وتعكس الإستراتيجية رؤية وفلسفة كل دولة في درجة الاستفادة من التكنولوجيا في تحسين الأداء الحكومي.

الفرع الأول : تحليل بيئة الحكومة الالكترونية

يشير التحليل البيئي إلى العملية التي يطور بواسطتها متخذو القرار الرئيسيون فهمهم للبيانات التنظيمية، أي العوامل التي يمكن أن تؤثر على أداء المنظمة الآن وفي المستقبل، وهي العملية التي يستطيع المدراء من خلالها تحديد المتغيرات البيئية المؤثرة على المنظمة من أجل معرفة الفرص والتهديدات¹، وتتضمن القيام بدراسة البيئتين الخارجية والداخلية بهدف تحديد العناصر الإستراتيجية فيهما، لاستخدام هذه العناصر كمدخلات في المرحلة اللاحقة لها، وتتضمن بيئة المؤسسة أربعة عوامل إستراتيجية هي² :

أولاً - الفرص المتاحة في البيئة الخارجية؛

ثانياً - المخاطر في البيئة الخارجية؛

ثالثاً - عوامل القوة في البيئة الداخلية؛

رابعاً - عوامل الضعف في البيئة الداخلية.

ومن أهم العوامل التي يلزم تحليلها الجانب المالي والاقتصادي للتعرف على قدرة اقتصاد الدولة على تحمل الأعباء المالية اللازمة لإنشاء البنية الأساسية التكنولوجية ومصادر التمويل الداخلية والخارجية المتاحة ودور القطاع الخاص في المساهمة في الدعم المالي لهذه المشروعات، فمن الخطأ أن تلجأ الحكومات إلى فرض مزيد من الضرائب لتمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية وإلقاء أعباء جديدة على المواطنين، كما يلزم تحليل معدل نمو قطاع تكنولوجيا المعلومات ونسبة مساهمته في الاقتصاد القومي كمؤشر على القدرة التكنولوجية³.

¹ مؤيد سعد السالم، أساسيات الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2005، ص 88.

² بلال خلف السكارنه، الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، دار المسيرة، الطبعة الأولى، 2015، ص 72

³ ايمان عبد المحسن، مرجع سبق ذكره، ص 59

الفرع الثاني : وضع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية

في ضوء نتائج تحليل بيئة الحكومة الإلكترونية يتم وضع وصياغة الإستراتيجية الملائمة التي يمكن من خلالها التغلب على الفجوة الإستراتيجية بين الإمكانيات الحالية ومتطلبات تنفيذ الإستراتيجية، ويتم ذلك من خلال تحديد رؤية الحكومة الإلكترونية وأهدافها¹، وذلك كما يلي :

أولاً: صياغة الرؤية المستقبلية الإستراتيجية

تقوم الدول ببناء وصياغة عدة استراتيجيات للتطوير والتنمية والتقدم نحو الأفضل في العديد من المجالات التي تحظى بالأولوية على رأس المشاريع والانجازات الكبرى التي ترغب في تحقيقها على المدى القريب والبعيد، وهو ما يعكس الاتجاه الذي تتخذه الدولة في مجال تطوير أجهزتها ومؤسساتها الحكومية بمختلف أصنافها وأنشطتها من خلال صياغة الرؤية المستقبلية الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية وإعدادها بصورة متكاملة مبنية على نموذج علمي في صياغتها، واصفاً للوضع الراهن لأجهزة ومؤسسات الدولة وما يجب أن تكون عليه مستقبلاً، من خلال وضع كافة الحلول والبدائل بالإضافة إلى تحديد الطرق والأطراف المشاركة لصياغة الرؤية الإستراتيجية ويتم بناء الرؤية الخاصة بإستراتيجية الحكومة الإلكترونية باعتبار أنها أسلوب جديد في إدارة أعمال الحكومة مبني على المشاركة في المعلومات بشفافية كبيرة وعلى كونه مشروعاً إلكترونياً متكاملاً وضع على أساس مجموعة من الأحداث والتفاعلات التي نجم عنها ومن تلك الرؤى العامة لمستقبل الحكومة الإلكترونية نجد²:

- بناء اقتصاد المعلومات والمعرفة؛

- دعم وتطوير الدولة وتعزيز موقعها في علاقاتها الخارجية، وتوفير الجهد والوقت المبذول في التنقل والانتظار حيث تهدف الحكومة الإلكترونية من تطبيق هذه الإستراتيجية إلى تخفيض النفقات العامة وتبسيط الإجراءات الإدارية والمعلومات الحكومية، فضلاً عن تحقيق مبدأ المساواة وتحسين صورة الخدمة العمومية وبناء الثقة بين المواطن و الدولة.

¹ ايمان عبد المحسن، مرجع سبق ذكره، ص 62.

² بلال غالم ، الحكومة الإلكترونية في الجزائر، العوائق وفرص التطبيق، رسالة ماجستير، تخصص إقتصاد وتسيير عمومي، جامعة قسنطينة2، 2015، ص 83

ثانياً: صياغة الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية

تأتي مرحلة صياغة الأهداف الإستراتيجية طويلة الأجل للدولة في مشروع الحكومة الإلكترونية كخطوة تالية لتجسيد الرؤية العامة ومجالات عملها، وعلى ضوءها يتم صياغة الأهداف التكتيكية متوسطة وقصيرة الأجل لمشروع الحكومة الإلكترونية وبرامج التنفيذ، والتي تجسد متطلبات التغيير والنتائج النهائية المرجو تحقيقها من مشروع الحكومة الإلكترونية، وتختلف الأهداف الإستراتيجية من مشروع إلى آخر حسب الرؤية التي تسعى لتحقيقها الدولة المعنية، باعتبار رسم الإستراتيجية جزءاً من العمل التخطيطي للدولة، ويتم تطوير وتوثيق رؤية ورسالة وقيم وأهداف التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية من خلال تلك الأهداف، ومختلف الأهداف للدولة تم حصرها في ثلاثة أنواع حسب الفترة الزمنية هي¹:

- الأهداف طويلة الأجل (الإستراتيجية) تغطي أكثر من خمس سنوات؛
- الأهداف متوسطة الأجل، وتغطي من سنة إلى خمس سنوات؛
- الأهداف القصيرة الأجل التي تغطي أقل من سنة.

والأهداف يجب أن تكون مرنة وقابلة للتجديد لتواكب المتغيرات التكنولوجية، وان تكون واضحة بدقة، وقابلة للقياس، وأن تكون واقعية وقابلة للتنفيذ وفق برنامج زمني دقيق، ومن الممكن تلخيص بعض الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية فيما يأتي :-

- بناء مجتمع معلومات متفاعل؛
- بناء إدارة المؤسسات الحكومية إلكترونياً (إدارة بدون أوراق) خلال فترة زمنية محددة؛
- تقديم كافة الخدمات الحكومية إلكترونياً، وضمان النفاذ المريح للخدمات باستكمال :
 - ✓ خلق بوابة للحكومة الإلكترونية تقدم كافة الخدمات العامة الحكومية على الخط؛
 - ✓ خلق أرضية صلبة لبناء مجتمع معلومات؛
 - ✓ إدخال تقنيات المعلومات والشبكات وبرامجه على كافة أنظمة المعلومات داخل الدولة؛

✓ تبني مبدأ الشفافية في عرض كافة المعلومات والبيانات والمعاملات داخل الدولة .

- تكامل الخدمات ذات الصلة ببعضها بين المؤسسات والدوائر، كالبانوك والمؤسسات وتوصيل الخدمات عبر تقنيات الهاتف النقال.

¹ عبده نعمان الشريف، مرجع سبق ذكره، ص222، ص223.

المطلب الثاني : تنفيذ وتقييم الإستراتيجية

يتطلب تنفيذ الحكومة الالكترونية عدة محاور أساسية تتكامل فيما بينها لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الحكومات، وتتدرج هذه الأهداف تبعا لدرجة تقدم الدولة من الناحية التكنولوجية والاقتصادية ومستوى وعي وثقافة مواطنيها بداية من نشر المعلومات وتقديم الخدمات الالكترونية على شبكة الانترنت، وتتسع لتشمل تغيير المنظمات الحكومية ذاتها للتحويل الناجح الى تطبيق الحكومة الالكترونية، كما يتطلب هذا التحول عملية تقييم مستمرة قصد الوقوف على مدى تحقيق الأهداف المرجوة من هذا التحول.

الفرع الأول : تنفيذ الإستراتيجية

يقصد بتنفيذ الإستراتيجية المجموع الكلي للأنشطة والاختبارات اللازمة لوضع الإستراتيجية المختارة موضع التنفيذ، إنها تلك العملية التي من خلالها تتحول الاستراتيجيات والسياسات إلى تصرفات فعلية من خلال تنمية البرامج و الموازنات، والإجراءات¹ ، وغالبا ما تسمى عملية تطبيق الإستراتيجية بالمرحلة الفعلية والتطبيقية في التسيير الإداري الإستراتيجي، حيث عملية التنفيذ تعني حشد كل من العاملين والمديرين لتحويل التصورات الإستراتيجية إلى أعمال و أنشطة، ويعد تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية من أكثر الأنشطة الجوهرية صعوبة وتعقيدا على الإطلاق، ولأن أنشطة تطبيق الحكومة الإلكترونية متنوعة ومعقدة ومتداخلة، وتتوزع على حقول ومجالات مختلفة، وتتعلق بعمل وزارات وهيئات كثيرة، فلا بد من توفير المستلزمات الأساسية² :

- توفير مكونات البنية التحتية التقنية والمعلوماتية للحكومة الإلكترونية؛
- الاستثمار الواسع في نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات وبصورة خاصة تطوير نظم المعلومات المحورية في المنظمات والمؤسسات العامة؛
- تحديث وتطوير البنية التحتية للاتصالات واستقطاب الاستثمارات الأجنبية في هذا القطاع الحيوي ؛

¹ ماجد عبد المهدي مساعدة، الإدارة الاستراتيجية مفاهيم-عمليات-حالات تطبيقية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ص310.

² العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص 178.

- تطبيق إستراتيجية لإدخال خدمات الإنترنت إلى جميع الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات الحكومية وتشجيع استخدام تقنيات الإنترنت في العمل الإداري؛
- استكمال الهيكل القانوني والتشريعي للحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية.

الفرع الثاني : التقييم المستمر لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية

تشير عملية التقييم الاستراتيجي إلى نشاط المديرين الخاص بمقارنة النتائج المحققة للإستراتيجية مع مستوى الأداء المتوقع للأهداف، ويقصد بها ذلك النشاط الخاص بالكشف عن الانحرافات في فترة تسمح بإجراء التصحيحات اللازمة، مع التأكيد على دور القيادة في تحديد الحدود المقبولة للانحراف عن المعايير الموضوعة كي يتم تحديد الإجراء التصحيحي الذي قد يتطلب القيام ببعض الأنشطة كإعادة النظر بالإستراتيجية المعتمدة وتطويرها¹، ومن الضروري إجراء التقييم المستمر لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية للتأكد من أن مراحل التنفيذ تتم في ضوء الإستراتيجية والوقوف على مدى النجاح الذي تم تحقيقه، والتعرف على المعوقات التي تواجه عملية التطبيق، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتغلب على هذه المعوقات، والتأكد من أن الخدمات التي يتم تقديمها إلكترونياً تلبي احتياجات المواطنين وتتوافر فيها عناصر الجودة وفقاً للمعايير المحددة، ويتم ذلك من خلال إتاحة الفرصة للمواطنين للمشاركة في تقييم الأداء الحكومي وإبداء الرأي في الخدمات الحكومية المقدمة على شبكة الإنترنت لتطويرها وتحسينها بحيث تلبي رغبات واحتياجات المواطنين، مع الدراسة المستمرة لشكاوى المواطنين للتغلب على العوائق التي تواجههم في الحصول على الخدمات الإلكترونية، كما يلزم استخدام المؤشرات الكمية لقياس مدى نجاح التطبيق العملي الإستراتيجية الحكومة الإلكترونية، ومن أهمها²:

- عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين؛
- عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة لمنظمات الأعمال والمستثمرين؛
- درجة التفاعل بين المواطنين والحكومة الإلكترونية.

¹ ماجد عبد المهدي، مرجع سبق ذكره، ص 361

² إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سبق ذكره، ص 66.

وفي ضوء نتائج التقييم السابقة يتم تعديل الاستراتيجيات إذا تبين عدم ملاءمتها للواقع، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للتغلب على المعوقات التي تواجه عملية التنفيذ.

المطلب الثالث : الآثار المترتبة على التحول نحو الحكومة الالكترونية

يعتبر التنفيذ الناجح للحكومة الإلكترونية ثورة في هذا المجال، مما يضمن العديد من الانجازات المستقبلية والآثار الإيجابية على المواطنين والشركات، وقد أدت هذه المبادرات إلى زيادة شفافية الحكومة ومساءلتها في تقديم الخدمات إلى المجتمع¹، ولكن الملاحظ كذلك أنه كما توجد عدة آثار ايجابية في تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية، قد ينتج كذلك بعض الآثار السلبية.

الفرع الأول : الآثار الايجابية

للحكومة الالكترونية العديد من الآثار الايجابية والسلبية والتي تنعكس بدورها على المنظمات الحكومية نفسها وعلى الأفراد وقطاع الأعمال و سأوجز بعض الآثار الأساسية المترتبة للتحول إلى الحكومة الالكترونية فيما يلي² :

أولاً - الآثار الايجابية على الحكومة

- تحقيق قدرة أعلى على الرقابة واتخاذ القرارات الإدارية من خلال نظم تبادل المعلومات؛
- تتمكن الحكومات من عرض منتجاتها وبيعها بوقت وتكلفة أقل، وذلك بالتقليل من تكاليف الأيدي العاملة واستخدام هياكل تنظيمية معقدة إضافة إلى عدم التقيد بوجود مباني حكومية كبيرة الحجم والعدد (تطبيق اللامركزية) كما أن تبسيط وتقليل الإجراءات يؤدي إلى خفض النفقات؛
- تطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والقطاع الخاص من خلال الكفاءة وسرعة الانجاز وانخفاض عدد الوثائق الورقية المتبادلة؛

¹ Mohamed Hairul Othman, **Electronic Government Systems Interoperability Model**, Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering, Vol 9 No3, 2017. P2.

² سوسن زهير المهدي، مرجع سبق ذكره، ص 41.

- تساعد الحكومة الإلكترونية في تنمية العلاقة بين الحكومة والمواطنين والقطاع الخاص مبنية على الديمقراطية والشفافية والمسائلة ومكافحة الفساد.

ثانيا - الآثار الايجابية على المواطنين والقطاع الخاص

- خلق وسيلة تواصل بين الحكومة والمواطنين والقطاع الخاص مهما بعدت المسافة؛
- العدالة في تقديم الخدمة بذات الكفاءة والجودة والوقت والدقة؛
- سرعة الإنجاز والحصول على بعض الخدمات المراد تحقيقها على مدار الساعة؛
- رفع مستوى الخدمات المقدمة؛
- سرعة الإنجاز مقارنة مع المعاملات الورقية مما يؤدي أيضا إلى توفير الجهد والوقت والتكلفة على المواطن والقطاع الخاص.

ثالثا - الآثار الايجابية على العاملين في القطاع الحكومي

- رفع مستوى أداء العاملين من خلال سهولة ودقة انتقال المعلومة؛
- زيادة دقة البيانات وذلك بسبب إمكانية الحصول على المعلومات من جهة الإدخال الأولية؛
- توفير الوقت والجهد للعاملين في الحكومة.

الفرع الثاني : الآثار السلبية

كما يوجد ايجابيات للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية أيضا يوجد آثار سلبية كبيرة مرتبطة بها ومن ضمنها النقاط التالية :

أولا - مشكلة البطالة

يؤثر الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة بدلا من الإنسان في سوق العمالة والطلب عليها، بالرغم مما يمكن أن توفره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة للجميع، فهي ستكون ذات طبيعة تقنية عالية وخاصة بمجموعة من المؤهلين، ولذلك فإن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي البطالة، وهناك تحدي حقيقي تظهر في معظم البلاد العربية، فليس هناك قطاع خاص قادر على امتصاص فائض العمالة الحكومية والقطاع العام، نظرا لأن نوعية هذه العمالة غالبا ما

تظهر عدم قابليتها لإعادة التأهيل بسبب ما تمرست عليه من عادات العمل وحرمانها من فرص التدريب سابقا مما جعلها في معزل عن المطالب الحقيقية السوق العمل الحالي¹.

ثانيا- الشعور بالعزلة لدى الموظفين

وهذا بسبب افتقار الموظفين إلى العلاقات الإنسانية مما يؤثر سلبا على حالتهم النفسية مما ينعكس على الحكومة الالكترونية، إن التغيرات التكنولوجية المصاحبة للحكومة الالكترونية أدت إلى التغيرات التنظيمية في العلاقات والاختصاصات كما أدى هذا إلى تغييرات إنسانية في الدوافع والمهارات، مما يؤثر هذا سلبا على الحالة النفسية للعاملين في الحكومة².

ثالثا- مشكلة تفكك الاجتماعي

إن انصراف الأفراد إلى استخدام تقنيات الحكومة الإلكترونية سيضعف وربما يلغي فرص الالتقاء الاجتماعي والتواصل اليومي والتي ستمدت في النهاية تفكك اجتماعي لم يكن واردا³.

¹ علي محمد عبد العزيز، تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، 2005، ص20.

² الداوي خيرة ولعمى أحمد، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مجلة المؤسسة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2012، ص 67.

³ طروبيا نذير، الحكومة الإلكترونية ومحاولة التأسيس المبدئي للإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة بشار، الجزائر، المجلد 4، العدد 3، 2019، ص 547

المبحث الرابع : لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

لقد كان على الدولة الجزائرية إثبات اهتمامها بمجتمع المعلومات بالعمل على عصنة مصالحها وتوفير خدمات الكترونية يمكن الولوج إليها عن طريق الوسائل الحديثة للاتصال، وقد شكل ذلك محورا أساسيا من محاور العصنة للإدارة العمومية التي تهدف إلى تحقيق معاني الشفافية والفعالية¹، وقد ظهرت فكرة الحكومة الإلكترونية في الجزائر من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واتجهت جهود الجزائر منذ بداية الألفية إلى الاهتمام بالتكنولوجيات الحديثة، ومحاولة دمجها في المؤسسات العمومية من أجل تحسين الخدمة المقدمة وتقريب المواطن للحكومة، وبعدها أطلقت إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013².

المطلب الأول : تعريف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، أهدافه و برنامج عمل تنفيذه

تحتاج عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية إلى برنامج يجسد من خلال إستراتيجية يتم تحديدها مسبقا، وفي إطار ذلك سعت الجزائر على غرار باقي الدول لتحويل مؤسساتها وإداراتها للتعامل بشكل إلكتروني من خلال وضع برنامج يتم تجسيده في فترة معينة وعبر مراحل زمنية محددة.

الفرع الأول : تعريف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

لقد تبنت الجزائر تطبيق الحكومة الإلكترونية كخيار استراتيجي تنموي ضمن مشروع وخطة الإصلاح الخماسي في الجزائر 2009-2014، واعتبرته إحدى أهم المشروعات الواجب تنفيذها، وهذا لأهميته ولما يقدمه من خدمات للمواطن والإدارة، لذا وجب اعتباره مشروع دولة تتضافر حوله الجهود من الوزارة إلى المؤسسات إلى المواطن، حيث تم بعث المشروع سنة 2009 على أن يكتمل سنة 2013، وقد مهدت لذلك من خلال طرح

¹ قورين حاج قويدر وبن يوسف أحمد، تقييم مسار التحول نحو الحكومة الالكترونية بالجزائر في ظل تجارب عربية وعالمية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 20، جامعة باتنة 1، الجزائر، العدد 01، 2019، ص 214.

² خطاف ابتسام وغياط بشير، توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الالكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 : الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2018، ص 342.

تشريعات وسن قوانين مناسبة من أجل ضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن أجل الحيلولة دون الوقوع في أخطاء قد تكون متوقعة وأخرى غير متوقعة، ولم تتأخر السلطات الوصية في ادخار أي جهد في سبيل تحقيق المشروع، وذلك من خلال ضمان موارد مالية ضخمة في مجال تقوية البنية التحتية للاتصالات و كذا تحسين نوعية خدمات الإنترنت، كلها خدمات تدخل ضمن الهدف الأول وهو تطبيق الحكومة الإلكترونية، والمتأمل إلى نظرة الدولة إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية يأتي ذلك من خطابات هرم السلطة وكذا الوزارة الوصية وباقي الوزارات، ففي كل مناسبة يتم التأكيد على ضرورة استخدام التكنولوجيات الحديثة لوسائل الإعلام وتحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة إلى المواطن، ولا يأتي هذا إلا بتطبيقات الحكومة الإلكترونية¹.

الفرع الثاني : إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013

وتتضمن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 13 محورا رئيسيا، تركز خاصة على ثلاث مواضيع هي: الإدارة الإلكترونية، المؤسسة الإلكترونية، المواطن الإلكتروني، وإن تطوير هذه المحاور الثلاثة يقتضي إطار قانوني وتعاون دولي وكفاءات بشرية، وتم تحديد لكل محور رئيسي مجموعة من الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى 5 سنوات (2009-2013)، وتم ضبط قائمة الإجراءات اللازمة للتنفيذ، وهذه المحاور هي² :

أولا : تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة:

سعى واضعو إستراتيجية الجزائر من خلال هذا المحور إلى تحقيق غايتين أساسيتين هما : عصرنة الإدارة بواسطة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتقريبها من المواطن. فعصرنة مجال الإدارة سيؤدي إلى معالجة أكبر للملفات بشكل أفضل وفعالية أكبر وسرعة فائقة، مما سيوفر مناخ إداري ملائم، ويقضي على البيروقراطية، كما أن إدخال عنصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال الإدارة سينعكس إيجابا على المواطنين خاصة وأن وضع خدمات هذه الإدارة على شبكة الإنترنت سوف يحسن من نوعيتها ويوسع نطاقها

¹ أحمد شريف بسام، مرجع سابق ص 149

² سمية ديمش، التجارة الالكترونية، حتميتها وواقعها في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل واستشراف اقتصادي، 2011، ص 248، ص 249.

ويزيد مزاياها، وبغية تحقيق هذين الهدفين الرئيسيين تم وضع عمليات وأهداف خاصة تتعلق بالجوانب التالية :

- استكمال البني الأساسية المعلوماتية من خلال إقامة الشبكات المعلوماتية المختلفة واقتناء التجهيزات؛
- إقامة نظم المعلومات من خلال رقمه المعلومات والتسيير الإلكتروني للمستندات، ووضع مكتبة إلكترونية تتيح الوصول إلى الوثائق والمعلومات في أي وقت وفي أي مكان؛
- نشر تطبيقات قطاعية مميزة، وذلك عن طريق إخضاع المعلومات لمقاييس تسهل الاطلاع عليها من مختلف الإدارات، ووضع نظم معلومات بحسب المهن؛
- تنمية الكفاءات البشرية من خلال عمليات التكوين؛
- تطوير تشكيلة واسعة من الأنشطة والخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين (G2C)، و المؤسسات (G2 B)، والإدارات الأخرى (G2G).

ثانيا : تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الشركات

- في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة، فإن بقاء المؤسسات الجزائرية في وضع المتفرج سيحرمها من العديد من المزايا و الفرص، ولهذا تسعى هذه الإستراتيجية إلى تشجيع إدماج تكنولوجيا الإعلام في القطاع الاقتصادي، ودعم تملك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل هذه المؤسسات، وتفرع عن هذا المحور الأهداف الخاصة الثلاثة التالية
- تطوير عرض الخدمات الإلكترونية تجاه الشركات : من أجل حمل الشركات على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
 - التركيز على تحسين أداء الشركات المنتمية للمجالات التي لا تستخدم كثيرا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالزراعة؛
 - دعم تملك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق إعداد تحليل مستمر لاحتياجات هذه المؤسسات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومنحها للحوافز المالية لتسهيل اعتماد هذه التكنولوجيات.

ثالثا : تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

من الضروري العمل على تحقيق النفاذ الشامل للمواطنين لخدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بحيث تكون شبكة الإنترنت متاحة لجميع المواطنين في أي وقت وفي كافة التراب الوطني. وتتحقق هذه الغاية عن طريق زيادة انتشار نقاط النفاذ العمومية ودور الثقافة و الحظائر المعلوماتية ونوادي الإنترنت.

رابعا : دفع تطوير الاقتصاد الرقمي المتمحور حول البرمجيات والخدمات والتجهيز:

إن ضعف الصناعة الوطنية للمضامين والتجهيزات والوسائل اللازمة لتبادل المعلومات، بالإضافة إلى غياب سوق الخدمات، دفع براسمي هذه الإستراتيجية إلى وضع إجراءات هدفها تهيئة البيئة المناسبة والمشجعة للتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتأهيل منتجاتها للتصدير.

وتتمثل هذه الإجراءات في محاولة تحقيق الاكتفاء الذاتي من الكفاءات العملية والتقنية والموارد البشرية المختصة في ميدان البحث والتطوير والابتكارات، وذلك عن طريق خلق شبكة وطنية للبحث والتطوير وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتسريع استغلال الحظائر التكنولوجية، ومحاولة الانتقال بعمليات البحث والابتكار إلى الصناعة من خلال تعزيز احتضان الشركات الناشئة المختصة في صناعة المضامين والبرمجيات في محضنة الحظيرة المعلوماتية وإنشاء مناطق صناعية لهذا النشاط، كما تم وضع إجراءات تحفيزية للصناعة كتخفيض الضرائب وتقديم التمويل المالي اللازم عن طريق القروض ذات الشروط الملائمة، ووضع قانون خاص بهذا النوع من المؤسسات وتعزيز وسائل حماية الملكية الفكرية، ولابد من عدم الاقتصار على السوق المحلي بل التوجه إلى التصدير من خلال تنظيم التظاهرات المحلية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والمشاركة في التظاهرات العالمية.

خامسا : تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع

يجب أن تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر كامل أرجاء الوطن بنوعية وأمان يستجيبان للمقاييس الدولية، إذ أن هذه الشبكة تمثل الأرضية التي تقوم عليها كل العمليات الرامية إلى اقتراح خدمات إلكترونية للمواطنين والشركات والإدارات وفي هذا الصدد، فإن الهدف الرئيسي المقرر لهذا المحور

- يتمثل في إنجاز بنية تحتية للاتصالات ذات التدفق السريع، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة، ولتجسيد هذا الهدف تم وضع أهداف خاصة تخص الجوانب التالية :
- استكمال البنى الأساسية المعلوماتية من خلال اقتناء التجهيزات، وإنجاز شبكات الربط بالألياف البصرية، وشبكات الربط المحلي اللاسلكي (WLL)؛
 - تأمين الشبكات من خلال وضع الإطار القانوني لحماية منشآت تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتدعيم الكفاءات التقنية المختصة في مجال الحماية؛
 - تحسين نوعية الخدمات.

سادسا : تطوير الكفاءات البشرية

تتم عملية التطوير من خلال إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كافة المناهج التعليمية، سواء في التكوين المهني والمنظومة التربوية، أو التعليم العالي، بالإضافة إلى إنشاء مؤسسات دولية للتكوين العالي في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

سابعا : تدعيم البحث، التطوير والابتكار

تشكل عملية البحث والابتكار العمود الفقري للاقتصاد المعرفي، ولهذا فإن الرغبة في تطوير منتجات وخدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال تستدعي ضرورة تطوير أنشطة البحث والتطوير والابتكار من خلال إعداد برامج وطنية وشبكات بحث وابتكار، وتسريع عملية بناء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودعم كفاءات البحث من خلال تنظيم الصالونات واللقاءات الدولية ودورات تكوينية ومنح الجوائز التشجيعية، وتطوير الشراكات مع الجامعات ومراكز البحث الأجنبية، هذا فضلا عن تنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات عن طريق وضع إجراءات تشجيعية لجلب الشركات الإنتاجية العالمية للاستثمار في الجزائر.

ثامنا : ضبط مستوى الإطار القانوني

يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتشبيد مجتمع المعلومات، وعليه لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات مع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة، وبالتالي فإن الهدف الرئيسي يتمثل في تهيئة

مناخ من الثقة يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية، وهذا الهدف الرئيسي يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

تاسعا : الإعلام والاتصال

نظرا لكون مصطلح تكنولوجيا الإعلام والاتصال يكتنفه بعض الغموض، ولا زال غير واضح لدى العديد من فئات المجتمع، فإن الهدف الأساسي من وضع هذا المحور هو محاولة توعية المواطنين والمؤسسات بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية، وتحسين المستوى المعيشي للأفراد، وتتم هذه التوعية عن طريق تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر، و إنشاء وتمويل جمعيات نشاطها الأساسي هو التحسيس بأهمية مجتمع المعلومات.

عاشرا : تئمين التعاون الدولي

لا تزال الجزائر تتلمس أولى خطواتها في مجال التحول إلى مجتمع المعلومات، ولا يمكنها تسريع هذا التحول دون طلب المساعدة من الدول التي قطعت أشواطا كبيرة في هذا الميدان، ولهذا تسعى الجزائر إلى تملك التكنولوجيا و المهارات من خلال إقامة شراكات إستراتيجية والمشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.

حادي عشر: التقييم والمتابعة

يهدف هذا المحور إلى وضع نظام مؤشرات خاصة بعملية المتابعة والتقييم، وتستعمل لقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فضلا عن إجراء تقييم دوري لمدى التقدم في تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

ثاني عشر : إجراءات تنظيمية :

إن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013" هي إستراتيجية متعددة القطاعات، وإن محاولة تنفيذها وإنجاحها يستدعي مشاركة جميع الأطراف ودعم مؤسساتي، ولهذا يهدف هذا المحور إلى وضع تنظيم مؤسساتي يسعى إلى تنفيذ هذه الإستراتيجية من خلال المتابعة والتأطير والتنسيق بين مختلف القطاعات، على سبيل المثال إنشاء مجلس أعلى المجتمع المعلومات ولجنة ما بين القطاعات التقييم ومتابعة المشروع.

ثالث عشر : الموارد المالية:

إن تجديد برنامج الجزائر الإلكترونية يتطلب رصد أغلفة مالية معتبرة لإقناع وتشجيع الأفراد والمؤسسات على تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال والاستفادة من خدماتها وبالتالي التحول إلى الاقتصاد الرقمي، ولهذا لابد من التقييم الدقيق لمختلف الوسائل الضرورية لتحقيق هذا التحول، وتحديد مختلف مصادر وأجهزة التمويل، على غرار صناديق دعم التنمية الاقتصادية. وقد تم وضع جدول زمني لتنفيذ مختلف عمليات هذه الإستراتيجية يكون مرفوقا بضخ متواصل للتمويل في كل سنة وفق الميزانية العامة للسنوات (2009 - 2013).

الفرع الثالث : أهداف وبرنامج عمل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

أولا : أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

بينت وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية مجموعة من الأهداف هي كما يلي¹ :

- عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقربها من المواطن؛
- دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع وفائقة السرعة، مؤمنة وذات نوعية عالية؛
- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام؛
- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع؛
- تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الالكترونية؛
- التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد؛
- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛ . تحديد مؤشرات المتابعة والتقييم؛
- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، المتابعة، التنسيق.

¹ الياس شاهد وآخرون، مرجع سبق ذكره ص 131

ثانيا : برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

يأتي برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في¹ :

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

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

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

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

- برنامج تنمية الكوادر البشرية : من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

- برنامج الإعلام والتوعية : يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

¹ بلعربي عبد القادر، وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس للاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13 و 14 مارس

المطلب الثاني : بعض إنجازات الجزائر ضمن مشروع الحكومة الالكترونية

يتجلى تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال عدة مظاهر وإنجازات للتحويل من طريقة التعامل التقليدية إلى الالكترونية، ولتطبيق هذا المشروع سن المشرع الجزائري مجموعة من القوانين لتطبيقه، كما ظهرت ملامح المشروع في عدة قطاعات أهمها، قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ووزارة الداخلية والجماعات المحلية، و قطاع الضمان الاجتماعي، وقطاع العدالة، وكذا قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، وفيما يلي سنستعرض أهم هذه الانجازات

الفرع الأول: الإطار القانوني والتشريعي

حاول المشرع في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين والنصوص التنظيمية والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية، وهذا من خلال تهيئة بيئة تشريعية مرافقة لإستراتيجية الحكومة الالكترونية.

فقد أقرت الجزائر منظومة من التشريعات والتنظيمات بالموازاة مع التطور الحاصل في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وباعتبارها من المتطلبات الأساسية لهذا التحول نحو الحكومة الالكترونية إذ يعد نمط حديث في تسيير الشأن العام للدولة وتقديم الخدمات المختلفة للفاعلين معها، وتحضير المجتمع قصد الولوج إلى اقتصاد مبني على المعرفة وبناء مجتمع المعلومات، أقرت الدولة الجزائرية جملة من النصوص القانونية من شأنها تعزيز المحاور الرئيسية لتطبيقات الجزائر الالكترونية وفيما يلي بعض منها :

- **المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998** : والذي يضبط شروط وكيفية ممارسة خدمات الانترنت وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت مما سمح بظهور مزودين جدد عموميون وخواص، وتشجيع الاستثمار في هذا الجانب من النشاط وتسهيل النفاذ إلى هذه الخدمات¹.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998 المتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت واستغلالها الجريدة الرسمية العدد 63 الصادر بتاريخ 1998/08/26 ص 05

- **المرسوم التنفيذي رقم 2000-307** المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 المعدل للمرسوم رقم 98-257 : والذي حدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت¹.

- **المرسوم التنفيذي رقم 01-123** المؤرخ في 09 ماي 2001: المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية، لقد تم إدراج ثلاث مواد من هذا المرسوم لتلبية الحاجات المتعلقة بالتوقيع الالكتروني، لتعطي الصلاحيات لسلطة الضبط بمنح الرخص المتعلقة بوضع استغلال خدمات المصادقة الالكترونية².

- **القانون 03-2000** المؤرخ في 05 أوت 2000 : والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، إعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بتحديد إطار قانوني لسلطة ضبط مستقلة وحررة وفتحت الأبواب للمستثمرين الخواص وتكفلت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الانترنت³

- **الأمر رقم 03-11** المؤرخ في 26 أوت 2003: المتعلق بالنقد والقرض، الذي يبرز فيه اعتراف القانون الجزائري بوسائل الدفع، ففي نص مادته 69 والتي تنص على أن وسائل الدفع الالكتروني في كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما كان السند أو الأسلوب التقني المستعمل⁴.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 المعدل للمرسوم رقم 98-257 لذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها - الجريدة الرسمية العدد 60 الصادر بتاريخ 2000/10/15 ص 15.

² المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية - الجريدة الرسمية العدد 21 الصادر في 2001/05/13 ص 13

³ القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية - الجريدة الرسمية العدد 48 الصادر بتاريخ 2000/08/06 ص 03.

⁴ الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض - الجريدة الرسمية العدد 52 الصادر بتاريخ 2003 27/08/2003 ص 03

- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004: أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الالكترونية تم إصدار هذا القانون المعدل والمتمم لقانون العقوبات والذي ينص على الحماية الجزائية للأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع للأنظمة المعلوماتية، تغيير أو إتلاف المعطيات¹

- القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 : المتمم والمعدل للقانون المدني حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني حيث أصبح للكتابة في الشكل الالكتروني مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة 323 مكرر ويقصد هيا الكتابة في الشكل الالكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الالكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها²

- المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 123 - 01 : المتعلق بالتصديق الالكتروني، وهو ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر الشروط الذي يحدد حقوق وواجبات مودي الخدمات والمستعمل لها والأشخاص الذين يجوز لهم قانونا ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس شروط مقدمي خدمة الانترنت في الجزائر وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيد التجاري طبقا للقانون التجاري³.

- القانون 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، ويهدف هذا القانون إلى تحديد الشروط التي من شأنها

¹ القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 66-156 والمتضمن قانون العقوبات -

الجريدة الرسمية العدد 71 الصادر بتاريخ 10/11/2004 ص 08

² القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 المتمم والمعدل للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني - الجريدة الرسمية العدد 44 الصادر بتاريخ 26/06/2005 ص 17.

³ المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية - الجريدة الرسمية العدد 37 الصادر بتاريخ 07/06/2007 ص 12.

تطوير وتقديم خدمات البريد والاتصالات الالكترونية وترقية تطوير الاتصالات الالكترونية وتحديد الشروط العامة لاستغلال نشاطات البريد والاتصالات الالكترونية، ويطبق هذا القانون على نشاطات البريد والاتصالات الالكترونية¹.

الفرع الثاني: أهم مؤشرات الشبكة العامة للاتصالات في الجزائر

نظرا للأهمية الكبرى لشبكة الاتصالات في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية،

ارتبنا عرض تطور أهم مؤشراتها في الفترة من 2012-2018 كما يلي :

أولا : تطور شبكة الألياف البصرية

يوضح الشكل التالي تطور امتداد الألياف البصرية في الجزائر في الفترة - 2012 - 2018

الشكل (1- 3) : تطور إمتداد الألياف البصرية في الفترة 2012-2018



المصدر الموقع الالكتروني : <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/indicateurs>

في إطار ترقية البنية التحتية وتحسين الخدمة، وكما يبين الجدول نلاحظ التمديد

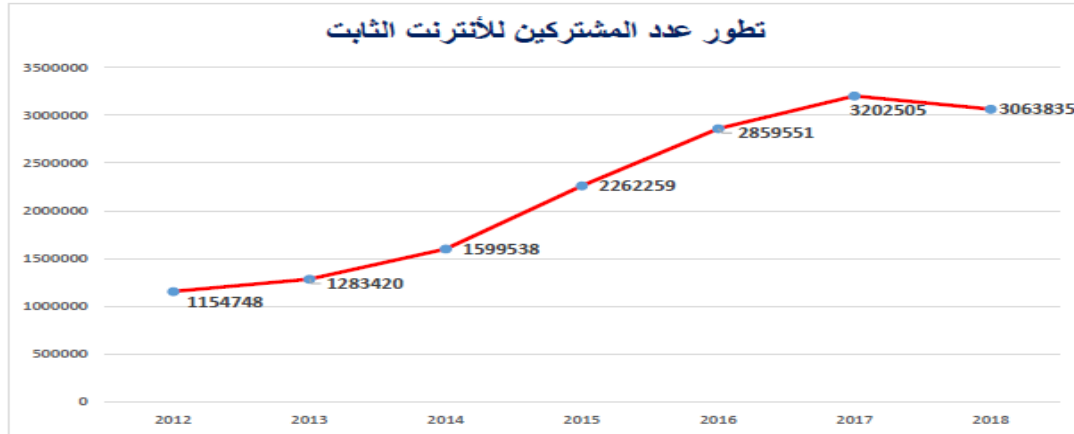
المستمر للألياف البصرية في الفترة 2012-2018.

ثانيا : تطور عدد المشتركين للانترنت الثابت

يوضح الشكل التالي تطور المشتركين للانترنت الثابت في الجزائر في الفترة 2012 - 2018

¹ القانون 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية - الجريدة الرسمية العدد 27 الصادر بتاريخ 2018/05/13 ص03.

الشكل (1- 4) : تطور عدد المشتركين للإنترنت الثابت 2012-2018



المصدر الموقع الالكتروني: <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/indicateurs>

نلاحظ من خلال الشكل التزايد المستمر لعدد المشتركين في شبكة الإنترنت الثابت من سنة 2012 الى غاية 2017، وهذا لرغبة المواطنين في الاستفادة من مختلف الخدمات المقدمة عبر الشبكة، أما الانخفاض الذي سجل من سنة 2017 الى 2018، فيعود الى انتقال المواطنين للإنترنت عبر الهاتف النقال.

ثالثا : تطور عدد المشتركين للإنترنت الهاتف النقال

يوضح الشكل التالي تطور المشتركين للإنترنت الهاتف النقال في الجزائر في الفترة 2013 - 2018

الشكل (1- 5) : تطور عدد المشتركين للإنترنت النقال في الفترة 2013-2018



المصدر الموقع الالكتروني: <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/indicateurs>

نلاحظ من خلال الشكل التزايد المستمر لعدد المشتركين في شبكة الانترنت الجيل الثالث (3G) من سنة 2013 إلى غاية 2016، ثم بدأت في الانخفاض نظرا للانتقال إلى شبكة الجيل الرابع (4G)، أما فيما يتعلق بهذه الأخيرة، فقد سجلت تزايد من سنة 2016 إلى غاية 2018.

الفرع الثالث : بعض تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر

أولا : وزارة الداخلية والجماعات المحلية

1 - رقمنة مصلحة الحالة المدنية

يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها. وهي تقنية تحدد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة، والسعي لتمديد العملية إلى كافة الوثائق. وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010، وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الالكتروني¹

كما شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطلاق مشروع "الشباك الإلكتروني" بتاريخ 2017/10/14، عبر ثلاث بلديات نموذجية بالعاصمة بهدف القضاء على الوثائق الكلاسيكية وتعويضها بالوثائق البيومترية، وتمت العملية بحضور وزير الداخلية نور الدين بدوي خلال زيارة قادته لمركز البيومتری بباب الزوار، والذي أشار إلى أن هذه الإجراءات جاءت للتخفيف من ثقل الملفات الإدارية وتقادي العديد من الأخطاء. وأوضح أن "البلدية المستقبلية التي يريها المواطن الجزائري هي التي تعتمد على وسائل التكنولوجيا والتقنية الحديثة للقضاء على كل ما هو ورقي وبيروقراطي وكثرة التنقل والمحسوبية وإضفاء

¹ الياس شاهد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص133.

الشفافية أكثر". وشملت العملية في المرحلة الأولى بلديات الدار البيضاء وبابا حسن والجزائر الوسطى. ومن المقرر أن يتم تعميم المشروع على جميع بلديات الوطن¹.

2 - جواز السفر البيومتري

أصدرت وزارة الداخلية مجموعة من النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بجواز السفر البيومتري وهي² :

- قانون رقم 03 - 14 مؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق لـ 24 فبراير سنة 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر.

- قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

- قرار مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 25 مايو سنة 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر.

ولقد أخذت هذه الوثيقة حصة الأسد من اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية لما تعتريه من أهمية بالغة لدى المواطن، وخصصت له جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر، ويتضمن كل المعلومات اللازمة، من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة، وللإشارة فإن من يملك جواز سفر بيومتري مسبقا يمكن له الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية، وللاستفادة من هذه الخدمة يجب³ :

¹ <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20171114/125865.html> تم الاطلاع يوم 2019-04-01

² الموقع الإلكتروني <https://passeport.interieur.gov.dz/ar/Informations/textes> ، تم الاطلاع يوم 2019/04/11

³ المكي دراجي وراشدة موساوي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 17، 2018، ص 31

- أن يكون لدى المواطن جواز سفر بيومتري، وذلك لأن المعلومات التي سيتم طبعها على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري؛
- يجب تحديد عنوان الإقامة بدقة؛
- يجب ادخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لكي يتمكن المواطن من تلقي رسالة نصية قصيرة تعلمه عن تاريخ و مكان استلام بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

3 - بطاقة التعريف البيومترية :

لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وذلك من خلال تطبيق إلكتروني موحد تم وضعه من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية يمكن المواطن من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة بداية من تحميل الاستمارة لطلب هذه الوثيقة ومتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني، بحيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مقرات البلدية لأخذ الصور وكذا البصمات وهذا ما يقلل من الجهد والوقت ويسهل العملية أمام المواطن والموظف على حد سواء¹.

4 - رخصة السياقة الالكترونية :

أشرف صبيحة الأحد 01 أفريل 2018 وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية السيد نور الدين بدوي على إصدار أول رخصة سياقة بيومترية الكترونية من مقر المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة بالحميز، كخطوة جديدة في مسار عصرنه الإدارة. جدير بالذكر أن عملية إطلاق الرخصة يتم مبدئيا عبر أربع بلديات نموذجية هي الجزائر الوسطى، بابا حسن، الدار البيضاء والقبة وهذا في إطار إطلاق الشباك الإلكتروني بهذه البلديات، على أن يتم تزويد البلديات بقارئات البطاقة الوطنية، والرخص البيومترين على مستوى بلديات العاصمة كمرحلة أولى ليتم تعميمها عبر بلديات الوطن، كما أعلن معالي الوزير عن توقيع اتفاقية مع مصالح بريد الجزائر قصد ضمان تسليم الوثائق البيومترية إلى غاية مكان إقامة الشخص المعني بها².

¹ المكي دراجي و راشدة موساوي، مرجع سبق ذكره، ص 31

² <https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar> تم الاطلاع يوم 2019/04/12

ثانيا : قطاع الضمان الاجتماعي

شهد قطاع التأمين الاجتماعي في السنوات الأخيرة استحداث أنظمة عمل جديدة مكنت المستفيدين من الحصول على تعويضاتهم في أسرع وقت ممكن، وبصورة منظمة ومبسطة من خلال إدخال أنظمة الإعلام الآلي وخاصة بطاقة الشفاء الإلكترونية بهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية، فقد شمل برنامج العصرية الذي شرع في تطبيقه خلال السنوات الأخيرة عدة محاور من بينها¹

- تثمين الموارد البشرية لهيئات الضمان الاجتماعي من خلال التكوين وتحسين المعارف، بالإضافة إلى تكوين إصدارات في تخصصات دقيقة وتطوير الدراسات الاستشرافية في مجال الضمان الاجتماعي؛

- تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وإنشاء شبكات التواصل الداخلي، مما سمح بتوسيع حظيرة الإعلام الآلي لهيئات الضمان الاجتماعي؛

- إدخال نظام بطاقة الشفاء للمؤمن اجتماعيا ويعد أهم انجاز على الإطلاق في مجال عصرية الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

ثالثا : البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال :

يمكن ذكر أهم الانجازات التالية²

- السحب الآلي للأموال من خلال جهاز الصراف الآلي باستخدام البطاقات البريدية والبنكية المغناطيسية (آخرها البطاقة الذهبية)، رغم ما يكتنف استعمالها من صعوبات حيث كثيرا ما تكون صناديق الدفع الآلي عاطلة عن العمل.

- إمكانية طلب دفتر الصكوك عن طريق الانترنت وكذا عملية الإطلاع على الصيد، وكشف العمليات المالية المتعلقة بالحساب البريدي لمدة معينة

- تحويل الأموال عن طريق واستارن يونيون (Western union).

¹ نور الدين شنوفي و مولاي خليل، الاتجاه نحو إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، العدد 10 جانفي 2016. ص279.

² الصادق ضريفي، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر، المؤتمر الدولي النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني -واقع-تحديات-آفاق-، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، أيام 16-17 ديسمبر 2018، ص06.

رابعاً : قطاع العدالة

يعتبر إصلاح قطاع العدالة من المشاريع الأساسية في عملية الإصلاح الإداري في الجزائر من أجل تكريس دولة الحق والقانون كمتطلب أساسي من متطلبات الحكم الرشيد، وفي هذا السياق توجه هذا القطاع إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن أهم ما تحقق في هذا المجال ما يلي¹ :

- وضع النظام الآلي لتسيير الملف القضائي الذي يسمح للمتقاضيين بمتابعة القضية من خلال الشباك الإلكتروني منذ تسجيلها إلى غاية صدور الحكم أو القرار.
- نظام صحيفة السوابق القضائية : هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن ورقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني وفي ظروف تتسم بالسرعة والفعالية
- الشباك الإلكتروني : يقدم الشباك خدمة توجيه المواطن فيما يخص استفساراته القانونية ويقدم الشباك تشكيلة من الوثائق القانونية (التشريع الجزائري ، الاتفاقيات الدولية..)، كما توفر وزارة العدل عبر موقعها الإلكتروني فضاء إعلامياً خديماً يظهر ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن مسابقات التوظيف ، المناقصات ، نشاطات الوزير وغيرها.

خامساً : قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

أعدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عدة مخططات عمل رامية لوضع الجامعة الجزائرية في تناغم مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بل تأكيد اختيارها الحازم في اعتماد تام لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، مع اعتماد مفاهيم تربوية ومقاربات تسيير جديدة لتفعيل تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بالجامعة بغية تقديم خدمات إلكترونية تساهم في ترصين العملية التعليمية²، وتجدر الإشارة هنا إلى الخدمات الإلكترونية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد، حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات إلكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولى عن طريق الانترنت

¹ زان مريم، دور الحكومة الالكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية - الإنجازات والتحديات -، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة زيان عشور الجلفة، الجزائر، العدد 12، ص59، ص60.

² بن زعمة عبد القادر، الحكومة الإلكترونية كأداة للتطوير الإداري بالإدارة المحلية بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر 3، 2018، ص151

بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية ، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية، إذ تتم عملية التسجيل الجامعي الأولي وفق المراحل التالية¹

1 - ملاً وإرسال البطاقة الالكترونية : إذ من خلال هذه المواقع يتمكن الطالب عبر منفذ الانترنت المشاركة في الترتيب، حيث يتم إرسال البطاقة الالكترونية للتسجيل الأولي عبر مواقع الواب المخصصة للعملية، ويمكن الطالب من الدخول عبر الرمز الشخصي الممنوح له ضمن كشف النقاط ، وتعتمد عملية التوجيه على المعالجة المعلوماتية الوطنية لبطاقات الرغبات لحاملي شهادة البكالوريا، كما يتم التعرف على قائمة الميادين ، والجذوع المشتركة، والفروع التي يمكن للطالب الجديد الاستفادة منها والتسجيل ضمنها.

2- مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه : بعد إيداع الاستمارة الالكترونية تخضع الاختيارات إلى نظام المعالجة المعلوماتية الوطنية ، وضمن هذه المعالجة يتم الترتيب، والتوجيه ، حسب الفروع مع الأخذ في الاعتبار نتائج المعالجة الوطنية. كما تظهر أهمية هذه الأخيرة في كونها توفر عنصر الحياد ، وشفافية التعامل أثناء التوجيه ،فالتعامل يتم آليا دون تدخل العوامل الأخرى ، إذ يتم الاطلاع على نتائج التوجيه الخاص بكل طالب عبر زيارة وتفقّد المواقع الالكترونية الخاصة بالتسجيل الجامعي الأولي من خلال شبكة الانترنت عبر الخط مباشرة.

3- مرحلة تأكيد التسجيل : بعد الاطلاع على نتائج التوجيه على المواقع سابقة الذكر تأتي مرحلة تأكيد التسجيل وذلك عن طريق استمارة الكترونية يتم الحصول عليها عبر مواقع التسجيل.

4- مرحلة الطعون : وهي تتزامن مع مرحلة تأكيد التسجيل، حيث يمكن للطالب الذي وجه إلى فرع أو تخصص لا يرغب في التسجيل، والدراسة ضمنه، أن يقدم طعنا خاص حول توجيهه، وتتم الطعون كذلك عبر الخط فقط و من خلال نموذج التسجيل الأولي عبر الانترنت الذي تم التطرق إليه.

يمكن القول أن ذلك يترجم توجهها فعليا للمنظومة الجامعية التطبيق الخدمات الالكترونية، الأمر الذي يسمح لها بأن تحقق بعض الامتيازات والانجازات أهمها القضاء

¹ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل،

على ظاهرة الطابور في مراكز التسجيل الأولي داخل الجامعات تخفيض تكلفة السفر والتنقل الخاصة بالطلبة ترشيد استخدام الموارد داخل الجامعات.

سادسا : قطاع التربية الوطنية

تم الشروع في إدخال العديد من الإصلاحات بوزارة التربية الوطنية ومختلف مؤسساتها وهيكلها المنتشر عبر الوطن لتتماشى مع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات في الجزائر منها¹ :

- عصرنة وتحديث عمل القطاع عن طريق عمل متناسق مع وزارة التربية الوطنية، مديريات التربية وهيئات وطنية فيما يخص نشاطات الاتصال، إنتاج وتبادل المعلومات وتسيير الموارد البشرية.

- وضع الوسائط المتعددة تحت تصرف الأساتذة، التلاميذ وأولياء التلاميذ وتكون تحوي المعلومات اللازمة وذات الطابع التربوي والمكيفة مع البرامج ولغة التعليم. وتجدر الإشارة إلى جملة المبادرات التي نجحت وزارة التربية في تطبيقها ونذكر منها :

1- الأرضية الرقمية : فتحت الوزارة منذ 2015 موقعا خاصا برقمنة قطاع التربية الوطنية، حيث يضم النواذ التالية :

2- الترفيات : التأهيل والتوظيف: تمكن النافذة من متابعة عمليات الترقية والتأهيلات لعمال وموظفي القطاع.

3- أولياء التلاميذ : تمكن النافذة أولياء التلاميذ من الإطلاع على نقاط أبنائهم ومدى مواظبتهم وتوجيههم الدراسي.

- نقاط التلاميذ، المواظبة والتوجيه المدرسي: تسمح النافذة للأعوان المكلفين بصب نقاط التلاميذ وكل المعلومات الخاصة بالمواظبة والتوجيه المدرسي لكل تلميذ خدمة لأولياء التلاميذ.

سابعا : القطاع المصرفي

عرف القطاع البنكي في الجزائر قفزة نوعية في إطار عصرنة الخدمات المالية والانتقال من التعاملات الكلاسيكية إلى التعاملات الالكترونية والرقمية التي تتبع أحدث الوسائل وأسرع الطرق وتواكب التطور التكنولوجي والآلي فيما يتعلق بعمليات صرف وإيداع

¹ بن زعمة عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص140.

وسحب وتحويل الأموال، وإن كانت حركة التقدم وسرعة انتشارها بطيئة بين زبائن البنوك إلا أن التقنيات والبرمجيات التي طبقت والتي في طريقها للتطبيق من أجل ضمان خدمة أرقى تتماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي والتكنولوجيات الحديثة التي من شأنها أن تحقق الهدف المنشود وهو رقمنة المؤسسات المصرفية وتطوير التعاملات وتحريرها من مواعيد الإدارة ونطرح في هذا الصدد أهم التطورات التي عرفتها أنظمة الدفع والتبادلات المصرفية انطلاقاً من البطاقة المصرفية الالكترونية إلى بطاقات الائتمان الممغنطة الأخرى على غرار بطاقة فيزا وغيرها من البرمجيات التي أعطت للبنك الجزائري مكانة بارزة. إلا أن المنظومة البنكية الجزائرية تعتبر من الأنظمة المتأخرة على الصعيد الدولي والإقليمي، بالنظر إلى التخلف وبطء وتيرة المعاملات المالية، تحت ذريعة إضفاء حماية مالية أكبر للتحويلات، والمحافظة على ممتلكات الزبائن الخواص والشركات¹

ثامنا : السجل التجاري الالكتروني

يعتبر السجل التجاري الالكتروني سجل جديد، شرع في تنفيذه ابتداء من السداسي الأول من سنة 2014 بعد أن سجل تأخير في انطلاقه، ودخل الخدمة في كل من الجزائر العاصمة وولاية تيبازة كنموذج إلى غاية تعميم استعماله على مستوى الوطن، وهو عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحمل رمز مشفر وذلك للقضاء على التجارة الموازية وتشجيع الاستثمار، ومضاعفة الإنتاج وإلغاء التعامل بالسجل التقليدي أي الورقي، وفي السداسي الأول من سنة 2017 تم تعميم استعماله في كافة ولايات الوطن، ويهدف بالدرجة الأولى إلى مكافحة الغش والتزوير والتحكم في عمليات الرقابة من اجل وضع حد للممارسات غير الشرعية²

¹ علي سايج جبور، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي بتندوف، الجزائر، العدد 01، 2017، ص15

² بوكموش سرور، واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية في الجزائر، جامعة البليدة 02، المجلد 7، العدد 1، 2018، ص274

المطلب الثالث : مؤشري تنمية الحكومة الالكترونية والمشاركة الالكترونية في الجزائر

لقد تعددت النماذج التي تناولت تطبيق الحكومة الإلكترونية، واختلفت وجهات أهل الاختصاص فيها، حيث ركز البعض على تطور المعاملات التي تتم بين الحكومة الإلكترونية وبين عملائها من خلال المواقع الإلكترونية، بينما ركز البعض الآخر على درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجهزة وشبكات وتكاملها مع نظم المعلومات المطبقة داخل المؤسسات الحكومية.

وتعتبر مؤشرات الأمم المتحدة إحدى أهم المؤشرات لقياس جاهزية الحكومة الإلكترونية في مختلف الدول، وسنتناول فيما يلي مؤشري تنمية الحكومة الالكترونية وكذا المشتركة الالكترونية في الجزائر قصد التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلالهما كما يلي :

الفرع الأول : مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EGDI): مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية هو مؤشر مركب، يستخدم " لقياس استعداده وقدرته الإدارات الوطنية لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة، ولهذا المعيار نفعه للموظفين الحكوميين وصناع السياسات والباحثين وممثلي المجتمع المدني والقطاع الخاص لاكتساب فهم أعمق للمعايير المقارنة للوضع النسبي للدولة عند الاستفادة من الحكومة الإلكترونية لتوفير الخدمات الشاملة¹، بدأت الأمم المتحدة العمل بهذا القياس السنوي لخدمات الحكومة الإلكترونية من العام 2001 للدول الأعضاء بها والتي يبلغ مجموعها 193 دولة، واعتباراً من العام 2008 أصبح يجري هذا القياس مرة واحدة كل سنتين²، ويتكون مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية من ثلاث مؤشرات جزئية وهي³ :

- **مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI) Online Service Index:** وهو يقيس مدى تطور الخدمات الإلكترونية من حيث الوفرة والجودة وتنوع القنوات ومدى استخدام المواطنين لها.

¹ رفيقة بن عيشوبة، تنمية الحكومة الالكترونية في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 02، العدد 19، 2018، ص 69

² الموقع الالكتروني :

https://www.yesser.gov.sa/AR/Transformation_Indicators/international_indicators/Pages/2014-UN_indicator.aspx - تم الاطلاع يوم 2019-04-11

³ عبد الجليل طواهرير، مرجع سبق ذكره، ص 34

- مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) Telecommunication Infrastructure Index

يقيس مدى تقدم البنية التحتية للاتصالات في الدولة باعتماد مؤشرات فرعية مثل انتشار انترنت النطاق العريض والهاتف النقال.

- مؤشر رأس المال البشري (HCI) Human Capital Index : وهو يقيس مؤشرات الأمية في الدولة ومعدلات الانتظام الدراسي.

الفرع الثاني : مؤشر المشاركة الالكترونية وهو يقيس مدى استخدام الحكومة للإنترنت لممارسة الشفافية والتواصل مع الجمهور وإشراكهم في صياغة السياسات الحكومية وهو بدوره ينقسم إلى مؤشرات فرعية: الإعلام الإلكتروني، صناعة القرار والتشاور الإلكتروني¹

الفرع الثالث : تطور مؤشري تنمية الحكومة الالكترونية والمشاركة الالكترونية في الجزائر

أولا : تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر

الجدول (1- 3) : تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة 2014-2020

المؤشر / السنة	2014	2016	2018	2020
تنمية الحكومة الالكترونية	0.3106	0.2999	0.4227	0.5173
مؤشر الخدمات الإلكترونية	0.1787	0.0652	0.2153	0.2765
مؤشر البنية التحتية للاتصالات	0.1989	0.1934	0.3889	0.5787
مؤشر رأس المال البشري	0.6543	0.6412	0.6640	0.6966
الترتيب العالمي	136	150	130	120

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير الأمم المتحدة 2014-2016-2018-2020

نلاحظ من خلال الجدول تذبذب في قيمة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر خلال السنوات (2014-2016-2018-2020) حيث بلغت 0.3106 في سنة 2014 ثم انخفضت في سنة 2016 الى 0.2999، وبعدها ارتفعت الى 0.4227 سنة 2018، وارتفعت كذلك سنة 2020 الى 0.5173 ، كما يلاحظ تحسن الترتيب العالمي للجزائر في سنة 2020 بالمقارنة مع باقي السنوات، حيث احتلت المرتبة 120 من بين 193 دولة سنة 2020

¹ عبد الجليل طواهرير، مرجع سبق ذكره، ص34.

ثانيا : تطور مؤشر المشاركة الالكترونية في الجزائر

الجدول (1- 4) : تطور مؤشر المشاركة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة 2014-2020

المؤشر / السنة	2014	2016	2018	2020
المشاركة الالكترونية	0.0784	0.1186	0.2022	0.1548
الترتيب العالمي	172	167	165	183

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير الأمم المتحدة 2014-2016-2018-2020

نلاحظ من خلال الجدول تحسن في قيمة مؤشر المشاركة الالكترونية وفي ترتيب الجزائر عالميا وفقا لهذا المؤشر خلال السنوات (2014-2016-2018)، حيث احتلت الجزائر المرتبة 172 عالميا من بين 193 دولة سنة 2014، ثم 167 من بين 193 سنة 2016، ثم المرتبة 165 من بين 193 سنة 2018، إلا أنه في سنة 2020 تراجع ترتيب الجزائر الى المرتبة 183 من بين 193 دولة.

خلاصة الفصل الأول :

تطرقنا في هذا الفصل لبعض الأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع الحكومة الالكترونية، بداية بتحديد المفهوم حيث لاحظنا مدى ارتباط مفهوم الحكومة الالكترونية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، واستعمال التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات العمومية، كما تطرقنا إلى الأسباب السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية لظهور الحكومة الالكترونية ومراحل تطورها، وتناولنا بشيء من التفصيل أهداف الانتقال إلى الحكومة الالكترونية من تقليل التعقيدات الإدارية، وتخفيض التكاليف، وتحسين جودة الخدمة وغيرها، وبعدها عرجنا على سمات وأطراف الحكومة الالكترونية، ثم انتقلنا في المبحث الثاني إلى مبررات ومتطلبات بناء الحكومة الالكترونية، وركزنا على أهم متطلبات التحول من إرادة سياسة، وقيادة إدارية، وتشريعات حكومية، وتأهيل العنصر البشري، وتوافر البنية التحتية وغيرها لما لها من علاقة مباشرة بموضوع البحث، وفي الأخير قدمنا لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، بدءا من تعريفه، وشرح أهداف ومحاور إستراتيجية الجزائر الالكترونية، ثم تطرقنا الى أهم تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر في مختلف القطاعات، وفي الأخير أشرنا الى مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية والمشاركة الالكترونية في الجزائر، والترتيب العالمي للجزائر وفق هذا المؤشر.

ومن خلال الفصل الموالي سوف نناقش الدراسات التطبيقية السابقة، كما سنستعرض أهم الفروقات والاختلافات بينها وبين الدراسة الحالية.

الفصل الثاني

عرض وتحليل الدراسات السابقة

تمهيد :

تعد الدراسات التطبيقية السابقة مهمة للتعرف على أهم ما تناوله الباحثون حول موضوع الدراسة وبالرغم من تعدد وتنوع الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية، والذي لقي اهتماما بالغا من قبل الباحثين وذلك على المستوى المحلي والعربي والأجنبي، إلا أن القليل من هذه الدراسات على حد علم الطالب تناولت تقييم المشروع من وجهة نظر مقدمي الخدمة العمومية، وسنحاول في هذا الفصل تقديم عرض لأهم الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية بالتقييم و بعرض تجارب بعض الدول وكذا تحديد متطلبات التحول إليها، وفق تسلسل زمني من الأقدم إلى الأحدث، وقسمها الباحث إلى دراسات باللغة العربية، ودراسات باللغة الأجنبية، ومن ثم التعقيب على أهم ما جاء فيها، والتعليق عليها ومقارنتها بالدراسة الحالية. سوف يتم عرضها على النحو التالي:

المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة العربية

المبحث الثاني : عرض الدراسات السابقة باللغات الأجنبية

المبحث الثاني : التعليق على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية

المبحث الأول : عرض الدراسات السابقة باللغة العربية

من خلال هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى الدراسات التطبيقية باللغة العربية، والتي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية، حيث تنوعت من حيث عرضها لتجارب الدول، و من حيث معايير تقييمها لهذه المشاريع، وكذا من حيث طبيعتها بين مقالات علمية وأطروحات، وهي كما يلي :

1 - دراسة (العربي عطية، 2010)¹ بعنوان : دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مدى إمكانية الحكومة الالكترونية من تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، حيث قام الباحث باستعراض الإطار النظري للموضوع، كما تطرق إلى واقع مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، واتبع الباحث المنهج الوصفي في دراسته، قد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها أنه يساعد مشروع الحكومة الإلكترونية على تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة، وتحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض، والانفتاح على العالم الخارجي، وخفض الوقت والعمالة والتقليل من هرمية المستويات الإدارية، أما فيما يتعلق بمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر فقد توصل إلى أن مؤشرات الواقع الراهن للمعلوماتية في الجزائر تتسم بالتواضع حيث أن البلد لا يزال في بداياته الأولى في هذا المجال، ومشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لا يزال في مرحلة البلورة وتكوين الرؤية الواضحة، كما أن الوضع الحالي للبنية التحتية المحلية في معظم الإدارات الحكومية كافيا نوعا ما لدعم بعض عمليات تنفيذ الحكومة الالكترونية، لكن يبقى انجاز البنية التحتية المحلية في الإدارات الحكومية المتبقية والتي تحتاج إلى دعم كي تصبح كافة الإدارات الحكومية جاهزة للربط الرقمي مع استخدام إجراءات حديثة لحماية البيانات، ولربط كافة هذه الإدارات فيما بينها بشكل آمن، واستنادا إلى تلك النتائج قدم الباحث مجموعة من التوصيات منها ضرورة إجراء تعديلات جذرية في النظم الإدارية تستهدف في المقام الأول القضاء على التعقيدات الزائدة والكم المبالغ فيه من الإجراءات وتبسيط الهياكل التنظيمية، وضرورة التدرج في تطبيق الحكومة الإلكترونية سواء بين الوحدات الإدارية أو بين الحكومة ومحيطها الخارجي، كما

¹ العربي عطية، دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010.

يجب تدعيم البنية التحتية وذلك من خلال إنشاء شبكات عملاقة للاتصالات ونقل البيانات؛ و إمداد كافة الأجهزة الحكومية بأجهزة الحاسب وشبكات الربط؛ و توفير وحدات متخصص للمعلومات في كل وحدة إدارية، وإعداد نظام فعال لضمان سرية البيانات ويحقق الشرعية القانونية والمصادقية في إجراء المعاملات،

2 - دراسة (أحمد شريف بسام، 2011)¹ بعنوان واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية حالة الجزائر - دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - هدفت الدراسة إلى معرفة مراحل تطور الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية والجزائر وكيفية التحول إلى حكومة إلكترونية متطورة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري، ولإبراز حجم الفوارق بين الدول العربية فيما بينها وحجم الفجوة الرقمية بين هذه الدول وكذا الدول الغربية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية اعتمد الباحث على المنهج المقارن، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها أنه بالرغم من الاهتمام المتزايد من طرف الدول العربية لتطبيق الحكومة الإلكترونية إلى أن هناك العديد من النقصات حدثت وأعاقت تطبيق المشروع، والمتمثلة في ضعف البنية التحتية للاتصالات وهو مقوم أساسي لقيام الحكومة الإلكترونية، وارتفاع نسبة الأمية بين المواطنين العرب، وانخفاض مستوى التعليم وغياب الوعي الثقافي والتكنولوجي لدى المواطنين مما يؤدي إلى انخفاض مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي، مما يقلل من قدرة المواطنين على التعامل الإلكتروني، كما تعبر دول الخليج استثناء في تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث توجد هناك إستراتيجية واضحة وكذا دعم مالي فعال، وتقديم خدمات إلكترونية متميزة قلت من حجم المسافة بين الإدارة والمواطن، أما فيما يتعلق بالجزائر فقد توصل الباحث إلى أنه يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من ضمن المشاريع التنموية الكبرى التي تعطي لها السلطات في الجزائر أهمية قصوى وبالغة في مجال اللحاق بركب مجتمعات المعرفة وكذا استخدمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتجلى هذا الاهتمام في رصد السلطات الوصية لموارد مالية ضخمة، وبالرغم من الاهتمام المتسارع للسلطات الوصية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، إلا أنه يلاحظ ضعف كبير في مجال البنية التحتية للاتصالات، بالإضافة إلى

¹ أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية - حالة الجزائر - رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الجزائر 3، 2011.

عدم تهيئة الجمهور الواسع لبعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وقدم الباحث مجموعة من التوصيات منها ضرورة توفير فرص الوصول الجماعي من خلال مراكز أو نوادي أو أكشاك تكنولوجيا المعلومات التي تنتشر في المراكز المجتمعية المختلفة، ووجوب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية، وكذلك ضرورة تهيئة البنية الأساسية للاتصالات لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، وتشجيع القطاع الخاص علي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية للإسراع في استخدامها وانتشارها علي نطاق واسع.

3 - دراسة (محمد صالح المنهالي، 2011)¹ بعنوان ، تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي، هدفت الدراسة إلى تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي بالإمارات العربية المتحدة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري، ودراسة حالة الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي بالإمارات العربية المتحدة، حيث قام الباحث بتصميم استبانة شملت (55) فقرة وذلك لجمع المعلومات من عينة الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من (150) مفردة وهم كافة العاملين في الإدارة والذي هو نفسه عينة الدراسة، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، وقد توصلت الدراسة لأن أهم المتغيرات لضمان نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي تتمثل في القناعة الكبيرة لدى العاملين بأهمية المشروع، و القناعة بأهمية القيادة المسؤولة عن المشروع وبأنها الضمانة الأساسية لنجاح المشروع، والدورات التدريبية للعاملين و إصدار النشرات التعريفية والتوضيحية لكافة فئات المتعاملين حول مشروع الحكومة الإلكترونية و توافر البنية التحتية للاتصالات، ووجود شبكة حاسوبية تتصل بجميع المكاتب في الإدارة العامة، وقد أوصت الدراسة باستخدام أكثر من لغة في واجهة المستفيد إذ إن الإمارات بها تعدد في الجنسيات واللغات، والتقييم المستمر

¹ محمد صالح المنهالي، تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.

لعمل المؤسسة من أجل تطويرها وتحسينها، الاهتمام بالعاملين في مشروع الحكومة الإلكترونية بتطوير المهارات التدريبية والعلمية خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، و كذلك التوسع في النشر الإعلامي معززا بالتوضيح الدقيق الأهداف مشاريع الحكومة الإلكترونية على الصعيد المحلي بهدف توليد ثقافة جديدة لأهمية الاستخدام الإلكتروني والحصول على الوثائق المطلوبة بالسرعة والوقت الذي يخدم المنتفعين

4 - دراسة (نجلاء يوسف شحادة، 2012)¹ بعنوان، أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية - الأردن، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في الجانب النظري، و منهج دراسة الحالة، حيث درست حالة ديوان الخدمة المدنية في الأردن، وقد تكون مجتمع الدراسة من فئتين هما الموظفون في ديوان الخدمة والمراجعون، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (185) موظفا يعملون في الديوان و (265) من المستفيدين من خدمات ديوان الخدمة المدنية المقدمة عبر بوابته الإلكترونية، واستخدمت عددا من أساليب التحليل الإحصائي، و قد توصلت إلى العديد من النتائج أهمها وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمدخلات ومخرجات تكنولوجيا المعلومات وكذلك لمعالجة البيانات على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لمدخلات ومخرجات تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المراجعين، وكذلك وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد الفئتين وهما فئة الموظفين وفئة المراجعين في جميع المجالات، كما بينت النتائج أن ديوان الخدمة المدنية يستخدم نظم المعلومات الإدارية في التعامل مع الطلبات الجديدة، وهو يمتلك بنية تحتية مهياة الاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، و يستخدم التقنيات الإلكترونية والرقمية في تخزين ومعالجة البيانات، ويستخدم تكنولوجيا المعلومات التصنيف البيانات المختلفة ولتمكين المستفيدين من استخدامها، إضافة إلى أن ديوان الخدمة المدنية

¹ نجلاء يوسف شحادة، أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية - الأردن ، رسالة ماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012.

يعمل على إعداد المفاهيم والرموز والأرقام الخام لإجراء عمليات المعالجة عليها لإخراجها لاحقاً على شكل معلومات، وعلى ضوء النتائج قدمت الباحثة عدداً من التوصيات أبرزها أن يركز ديوان الخدمة المدنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء الموظفين، وأن يقوم ديوان الخدمة المدنية بتدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات، مع عمل برامج تدريبية جماعية للدخول وتجاوز صعوبات التدريب الفردي للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، و القيام بتحديث البرمجيات المستخدمة في الديوان،

5- دراسة (سعايدية محمد علي 2014)¹ بعنوان أثر شبكة نظم المعلومات الإلكترونية في أداء الحكومة الإلكترونية - دراسة حالة مصلحة جوازات السفر البيومترية بدائرة عين الفكرون، هدفت الدراسة إلى معرفة الفائدة المباشرة من الحكومة الإلكترونية و التي تعتمد بشكل كبير على شبكة نظم معلومات إلكترونية، وفهم العلاقة بين قوة شبكة نظم المعلومات الإلكترونية وأداء الحكومية الإلكترونية، بالإضافة إلى التعرف على واقع شبكة نظم المعلومات الإلكترونية في الدائرة الحكومية محل الدراسة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في تطرقه للحكومة الإلكترونية وكذا شبكة نظام المعلومات الإلكترونية، و كذلك منهج دراسة الحالة - دائرة عين الفكرون، وقد قام الباحث باستخدام أسلوب المقابلة مع رئيس الدائرة و الأمين العام، وكذلك استخدم الباحث استبيان مكون من 31 سؤال لمعرفة رأي الأفراد العاملين في الدائرة حول نظام المعلومات الإلكتروني وعلاقته بأداء التسيير الإلكتروني لجوازات السفر الإلكترونية والبيومترية، ووزع على 30 موظف من موظفي الدائرة ، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها أن أهم متطلبات جاهزية الحكومية الإلكترونية توفير بنية تحتية تكنولوجية ، وبيئة قانونية، ومجتمع إلكتروني، كما أن قيمة ونوعية المعلومات المتدفقة في شبكة أنظمة المعلومات الإلكترونية تؤثر على أداء الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى أن أمن شبكة أنظمة المعلومات الإلكترونية من أهم الأسس التي يعتمد عليها أداء الحكومة الإلكترونية، وكذلك توجد قناعة لدى العاملين بأن طرق التخزين الحديثة (استعمال نظم المعلومات الإلكترونية) لها دور فعال في عملية اتخاذ القرار، وعلى ضوء هذه النتائج قدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة توفر إرادة سياسية جادة

¹ سعايدية محمد علي، أثر شبكة نظم المعلومات الإلكترونية في أداء الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014 .

ومخلصة لدى الدولة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية، وضرورة مراجعة التشريعات القانونية وتبسيط الإجراءات وتوفيرها للمستفيدين بما يتلاءم مع الحكومة الإلكترونية، كما على الوزارات التي لها علاقة من قريب أو من بعيد في مجال الاتصالات العمل على نشر الثقافة الرقمية كامل التراب الوطني، والقيام بحملة وطنية محو الأمية التكنولوجية، مع الأخذ بالاعتبار دور الجامعات و المعاهد لتعميم هذا التقدم و تكوين كوادر وطنية قادرة على تسيير الحكومة الإلكترونية بكفاءة، ولهم قدرة التأقلم مع كل المستجدات التي تحدث في العالم.

6 - دراسة (الهام يحيايوي 2016)¹ بعنوان، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع وتحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وهذا من خلال تسليط الضوء على مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 والجهود التي بذلتها الحكومة في توفير كافة المقومات اللازمة ، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 مرتبط بمدى التغلب على التحديات والرهانات التي تقف أمام هذا المشروع والذي يحتاج إلى المزيد من الفعالية حتى تستطيع تأدية دورها في خدمة المواطن الجزائري وترقية وتطوير الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الشاملة، كما توصلت إلى أنه من بين أهم الاستخدامات الآنية للمشروع، بطاقة الشفاء، البطاقة المغناطيسية، البطاقة الذهبية، الجيل الثالث، الجيل الرابع، جواز السفر البيومترى، بطاقة التعريف البيومترية، أجهزة التكنولوجيا في الأمن الوطني، ورغم كل الجهود المبذولة لتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر إلا أن الجزائر مازالت تعاني من بعض التأخر في عدة جوانب، خاصة في الجانب التشريعي، فالمشروع يحتاج إلى تفعيل أكثر وشفافية أكبر، ومن بين التوصيات المقدمة في الدراسة ضرورة اعتماد برنامج إصلاحى متكامل يسعى لتنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية وإنجاحها من كل جوانبها، وليس التركيز على الجانب التقني فقط، والعمل على إرساء مخططات مركزية وقطاعية لتأهيل الإدارة وتحديثها تبسيط الإجراءات واختصار الوقت وتقليل الكلفة وتعميم الحكومة الإلكترونية وتحسين خدمات الاستقبال والإصغاء للمواطن لكسب ثقته أكثر في

¹ إلهام يحيايوي، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و التحديات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، الحاج لخضر، الجزائر، العدد 16، 2016.

المشروع، مع إعادة النظر في برامج تكوين الرأسمال البشري والتركيز أكثر على النوعية بدل الكمية، وكذلك ضرورة تطوير التشريعات والإطار القانوني التوجيهي للحكومة الإلكترونية لتتماشى مع التطور السريع لتقنيات المعلومات ومتطلباتها.

7 - دراسة (نور الدين شنوفي ومولاي خليل، 2016)¹ بعنوان : الاتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر : الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي ، وقد هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تجربة الجزائر في إرساء الحكومة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها، وكذا عرض وتقييم تجربة قطاع الضمان الاجتماعي ممثلة في نظام الشفاء والتصريح عن بعد، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استعان بتقارير الأمم المتحدة للفترة من 2005-2014 لتقييم المشروع في الجزائر، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن الجهود الحكومية المبذولة لتحقيق التحول الإلكتروني غير فعالة، وتمثل ذلك في مؤشرات أثبتت ضعف جاهزية الجزائر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ يواجه تحقيق هذا المشروع العديد من المعوقات، إلا أن قطاع الضمان الاجتماعي حقق قفزة في الجزائر بتطبيق نظام الشفاء، و كذلك ضعف مؤشر التقدم في الحكومة الإلكترونية للجزائر دليل على نقص فعالية الجهود المبذولة من طرف الدولة، وضعف البنية التحتية لاستيعاب مشروع الحكومة الإلكترونية من أبرز المعوقات أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كما تبقى الجزائر جد متأخرة عالميا وعربيا في تزويد المواطنين بالانترنت وتوفيرها بتدفق عالي، مما يعرقل اندماج الجزائري في الحياة الرقمية، ومن من أبرز التحديات التي تواجه الحكومة الجزائرية هي تدريب الفرد الجزائري وترقية ثقافته في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تحقيق التحول إلى مجتمع المعرفة .

¹ نور الدين شنوفي و مولاي خليل، الاتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر : الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي، مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، العدد 10، 2016.

8 - دراسة (الياس شاهد وآخرون , 2016)¹ بعنوان : تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات والإمكانيات المادية والبشرية ومدى جاهزية بعض الأطراف الحكومية لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في الجزائر مع الإشارة إلى أنموذج وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية حيث تم الوقوف على مشروع رقمنة الحالة المدنية، وبطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين، والتسجيل الإلكتروني للحج، وقد توصلت إلى العديد من النتائج أهمها أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر تحيطه الضبابية وذلك لغياب رؤية شاملة في إيجاد المتطلبات التقنية والقانونية والتنظيمية للمشروع، كما أن سياسة تنفيذ خطط التنمية الإدارية في دول العالم الثالث - منها الجزائر - ترتبط بالأشخاص من وزراء ومسؤولين يختارون استنادا لمعايير سياسية بعيدا عن تخصصهم، ومن خلال هذه الدراسة قدم الباحث مجموعة من التوصيات منها ضرورة حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصر مهم في نجاح مخطط الحكومة الإلكترونية، وتكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات، وإشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في هذا المجال، وكذلك الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية.

9- دراسة (طويطي مصطفى ولعرج مجاهد نسيم، 2016)² بعنوان إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية المحاولة الجزائرية، وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مشروع بناء الحكومة الإلكترونية القائمة على فكرة تهيئة الفرصة لعموم المواطنين ولقطاع الأعمال للتفاعل والقيام بالأعمال التجارية والحكومية باستخدام الوسائل الإلكترونية بما يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف بالسهولة والسرعة اللازمة، وتم الاعتماد على المنهج

¹ إلياس شاهد وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 03، 2016.

² طويطي مصطفى و لعرج مجاهد نسيم، إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية « المحاولة الجزائرية »، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي لميلة، الجزائر، 2016.

الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يمثل تحدي حقيقي أمام الحكومات القائمة، حتى ولو صاحبها إيجابيات وبعض السلبيات، يلزم التعامل معها بحذر شديد في إطار تفعيل الإيجابيات وتفاذي السلبيات أو حتى معالجة آثارها، وبخصوص مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر فإنه تعتبر فيه جملة من العقبات تحول دون تحقيقه أهمها، عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، محدودية انتشار الانترنت والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال وارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات وغيرها، كما أن الحكومة الإلكترونية هي مشروع وطني ضخم يتطلب وضوح الرؤية ودقة التخطيط والإعداد، ويحتاج موارد تقنية ومعلوماتية ومادية وبشرية، ويتطلب التزام حكومي على أعلى المستويات ودعم ومتابعة صارمة من القيادة السياسية والحكومية العليا، وينبغي أن ينشأ في إطار إستراتيجية وطنية شاملة للتنمية وإستراتيجية واضحة لإعادة هيكلة وتفعيل الجهاز الإداري للدولة، كما قدم الباحثان مجموعة من التوصيات أهمها، عدم استيراد أفكار الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعاتنا بشكل مباشر بل يلزم الأمر عمل الدراسات المناسبة التي تجعل منظومة الحكومة الإلكترونية تتوافق مع كل مجتمع على حده بسبب الاختلاف في الظروف والعوامل التي تشكل كل مكون من مكونات الحكومة الإلكترونية، وضرورة العمل بشكل جاد على التغلب على مشكلة الأمية حيث أنها من المشكلات الكبيرة التي تعترض تطبيق فكرة الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وعمل الدراسات التي تعالج سلبيات الحكومة الإلكترونية بشكل خاص.

10- دراسة (زليخة قنطري وجلول عبد العالي، 2016)¹ بعنوان الحكومة الإلكترونية: متطلبات تطبيقها في الإدارات العمومية الجزائرية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية بولاية خنشلة والبحث عن متطلبات تطبيقها بحسب وجهة نظر مديري الإدارات العامة بولاية خنشلة، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستعمال أداة الاستبيان، وقد كان مجتمع الدراسة يتمثل في جميع

¹ زليخة قنطري وجلول عبد العالي، الحكومة الإلكترونية: متطلبات تطبيقها في الإدارات العمومية الجزائرية (دراسة ميدانية عن الإدارات العمومية لولاية خنشلة)، مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، العدد 48، 2016.

مدراء الإدارات العمومية (المديريات العامة) بولاية خنشلة البالغ عددها (35) مديرية، مع رفض بعض المديرين تعبئة الاستبيان، لأسباب إدارية، لذلك كانت العينة هي (31) استمارة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها، وجود رغبة لدى قيادات العامة نحو التحول للحكومة الإلكترونية، سعياً منها لتحديث المهارات الموجودة لدى الموظفين، ووجود تعاون ما بين الإدارات العمومية المختلفة بشأن توحيد الرؤى والأفكار والمقترحات والموارد الداعمة لمشروع الحكومة الإلكترونية، على الرغم من عدم وجود تعاون ما بين المنظمات ومراكز المعلومات والاتصالات للتعرف على التقنيات الحديثة وسبل التعامل معها، و قدم الباحثان مجموعة من التوصيات منها، أنه يجب على السلطة القانونية إصدار التشريعات المنظمة للتعاملات الإلكترونية وتوضيح حقوق وواجبات كافة الأطراف الداخلة في الحكومة الإلكترونية (الحكومة؛ الموظف؛ المواطن؛ القطاع الخاص) وتحديد العقوبات اللازمة عند التقصير، كما يجب إنشاء موقع إلكتروني شامل "بوابة الكترونية" يفتح من خلاله آفاق التواصل، ويقوم بالتوضيح لكل أطراف المجتمع أن الخدمات والمعلومات التي تبثها على الموقع الإلكتروني سليمة وخالية من الأخطاء، وينبغي أن يرافق العمل بمشروع الحكومة الإلكترونية وجود توعية مجتمعية من قبل وسائل الإعلام الحكومي بأهمية التحول نحو الأعمال الإلكترونية والفوائد التي سيحققها المشروع.

11 - دراسة (رياض عبد القادر ومحمد علي دشة، 2017)¹ بعنوان : سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة، وهدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وآلياته من خلال الاستفادة من التجارب الرائدة في هذا المجال والتي تم التطرق لعينة منها في هذه الدراسة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصل الباحثان من خلال الدراسة إلى عدة نتائج منها أن تطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يوفر عدة امتيازات من ضمنها تسريع الإنجاز، زيادة الإنتاج، تبسيط الإجراءات فضلاً عن تحقيق الشفافية الإدارية ومكافحة الفساد والتخلص من البيروقراطية، و يحتاج نجاح تطبيق

¹ رياض عبد القادر و محمد علي دشة، سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله، الجزائر، العدد 03، 2017.

الحكومة الإلكترونية إلى توافر مجموعة من المتطلبات التقنية، المادية، المالية، البشرية، القانونية، أما فيما يخص الجزائر فبالرغم من الجهود المبذولة تظل الجزائر بعيدة عن الركب العالمي خاصة وأنها احتلت المرتبة 150 عالميا من أصل 193 في دراسة الأمم المتحدة سنة 2016، وبناء على هذه النتائج قدم الباحثان مجموعة من التوصيات منها ضرورة التعرف على تجارب الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة والنامية ودراسة المعوقات التي واجهتها والتي قد تتسبب في فشل تطبيق الحكومة الإلكترونية أو تأخرها، وضرورة العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان من خلال إنشاء منظمة اتصالات فعالة لنقل البيانات من المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع، وكذلك زيادة الوعي بين فئات المجتمع بأهمية الانترنت وتقنيات المعلومات والاتصالات بشكل عام، وكذلك زيادة الوعي للجهات الحكومية والأفراد والمؤسسات بما توفره تقنيات المعلومات والاتصالات من فرص وزيادة الكفاءة والفعالية.

12- دراسة (سارة بهلولي، 2017)¹ بعنوان الحكومة الإلكترونية آلية لترقية الخدمة العمومية - التجربة الإماراتية نموذجا، هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية مساعدة الحكومة الإلكترونية على ترقية الخدمة العمومية والتعرف على خصائص التجربة الإماراتية في الحكومة الإلكترونية وكيف يمكن للحكومة الجزائرية الاستفادة منها، قد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن تجربة الإمارات العربية المتحدة في الحكومة الإلكترونية تعتبر من بين أنجح التجارب العالمية وما يؤكد ذلك تقارير الأمم المتحدة والمنظمات العالمية المتخصصة والتي صنفت الإمارات العربية المتحدة ضمن المراتب الأولى عالميا فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية واستعمال التكنولوجيا الأحدث في مجال الإعلام والاتصال، لذلك يمكن للحكومة الجزائرية أن تستفيد من هذه التجربة الناجحة في بناء الحكومة الإلكترونية الجزائرية. ونتائج اعتماد الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة كانت واضحة وجد ايجابية واتضح ذلك في القطاع السياحي و القطاع التجاري من خلال التجارة الإلكترونية والقطاع التعليمي، وغيرها من الحيوية والمهمة، كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها، ضرورة الإسراع بوضع إستراتيجية واضحة و محددة لتطوير

¹ سارة بهلولي، الحكومة الإلكترونية آلية لترقية الخدمة العمومية - التجربة الإماراتية نموذجا-، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة1، الحاج لخضر، الجزائر، العدد 12، 2017.

إدارات الأجهزة الحكومية من وزارات وإدارات رسمية في الجزائر من خلال المعلوماتية مع تحديد الأهداف المراد تحقيقها من تنفيذ هذه الإستراتيجية على مستوى القطاع العام، والعمل على تطوير المواقع الإلكترونية الخاصة بالإدارات الحكومية مع تطوير الخدمات المقدمة والتركيز على خدمة تلقي الشكاوي إلكترونيا من جميع الأطراف والجمهور المستهدف.

13- دراسة (عبد الحكيم حطاش، 2018)¹ بعنوان : دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM) دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما قام الباحث بإجراء دراسة مقارنة بين الحالة الجزائرية وحالات بعض الدول، وقد خلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها أن الحكومة الإلكترونية تكتسي مقدار كبير جدا من الأهمية بالنسبة للدولة المعاصرة، وذلك بفضل إدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ضمن العمل الإداري الحكومي، كما أنه يلزم تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية مقدار من التشعب والتعقيد فهو يستوجب توافر جملة من العوامل المالية والمادية والسياسية والتشريعية والثقافية وغيرها؛ أما فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية في الجزائر فإن المشروع لم يتجسد بعد على أرض الواقع وهذا بناء على المؤشرات الضعيفة التي حققتها الجزائر في مجال الجاهزية الإلكترونية ومؤشرات المشاركة الإلكترونية، وكذلك ترتيبها الدولي، وقد قدم الباحث مجموعة من التوصيات منها وجوب وضع خطة إستراتيجية واضحة لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية واستدراك التأخر الكبير الذي عرفته مبادرة "الجزائر الإلكترونية 2013"، مع وضع رزنامة زمنية واضحة والحرص على تنفيذها بصرامة، كما أنه من الضروري وضع خطة قومية مستعجلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال للحد من الاتساع المتزايد للفجوة الرقمية والتكنولوجية بين الجزائر وباقي دول العالم، مع الاسترشاد بالتجارب الدولية في هذا المجال.

¹ عبد الحكيم حطاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن CRM دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، 2018 .

14 - دراسة (مختاري رضوان، 2019)¹ بعنوان الحكومة الإلكترونية الجزائرية الجاهزية والتنفيذ دراسة تحليلية مقارنة، هدفت الدراسة إلى إظهار إستراتيجية مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية، والوقوف على واقع وتحديات تطبيقها، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها، التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات، وتباينها من منطقة لأخرى وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال، و سطوة المفاهيم التقليدية كالبيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها، و ضعف الوعي الاجتماعي بالميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية كمعوق للتحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي، وقد قدم الباحث مجموعة من التوصيات منها العمل على تسهيل استقطاب وتوجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات، ووضع خطة شاملة لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية وفق مراحل متعددة بعد مقارنة البرامج والأجهزة والمعايير الفنية المختلفة المنتهجة عالميا، مع دراسة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وصياغة معايير الأداء وقياس تدفق العمل في مجال الحكومة الإلكترونية، وتحليل مدى مقدرتها واستعدادها لتشغيل الخدمات الإلكترونية.

15 - دراسة (أمينة بركان وجليد نور الدين، 2019)² بعنوان تقييم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في الجزائر - دراسة ميدانية بلدية تيبازة، هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها بلدية تيبازة ومدى رضا المواطنين عنها، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، ضعف وانعدام التسويق والإعلان الجيد للتعريف بالحكومة الإلكترونية بالجزائر، وضعف وإهمال البنية التحتية وخاصة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذلك ضعف العمالة المتكونة في المجال الحكومة الإلكترونية وهذا نتيجة غياب الكفاءة في التكوين وخاصة ثقافة تسيير هذا المشروع، وهذا ما ينتج عنه ضعف الخدمات الإلكترونية، وقد قدم الباحثان مجموعة من التوصيات منها، ضرورة الاهتمام بتوعية أفراد المجتمع بأهمية الحكومة الإلكترونية ودورها

¹ مختاري رضوان، الحكومة الإلكترونية الجزائرية الجاهزية والتنفيذ دراسة تحليلية مقارنة، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم الاتصال، جامعة الجزائر 03، 2019.

² أمينة بركان وجليد نور الدين، تقييم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في الجزائر - دراسة ميدانية بلدية تيبازة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، الجزائر، المجلد 15، العدد 20، 2019.

في تحقيق التنمية و السعي إلى ترقية الحكومة الالكترونية بتوفير مختلف الوسائل كالبنى التحتية بالإضافة إلى التركيز على جودة خدماتها الالكترونية، وضرورة إنشاء وتحسين البنى التحتية للحكومة الالكترونية وتوفير الوسائل المناسبة والتي تسمح بالوصول إلى المناطق البعيدة عبر الوطن لإيصال مشروع الحكومة الالكترونية للمواطنين وتعريفهم به.

16 - دراسة (عبد الجليل طواهير، 2019)¹ بعنوان واقع الخدمات العمومية الالكترونية و آفاق تطويرها دراسة مقارنة لقطاعي الداخلية والعدالة بالدول (الجزائر، تونس والمغرب) خلال الفترة من 2012-2016، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات العمومية الإلكترونية في كل من تونس، الجزائر والمغرب، في قطاعي العدالة والداخلية من وجهة نظر الخبراء و المختصين في مجال الإدارة الإلكترونية خلال الفترة 2012 - 2016، ولتحقيق هدف الدراسة، طبقت الدراسة على عينة مكونة من 100 خبيراً موزعين على الدول الثلاث، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن قطاعي العدالة والداخلية في الدول محل الدراسة يواجهان مجموعة من الرهانات تحتم عليها إعادة النظر في مناهجها المتبعة المتعلقة بالانتقال إلى الخدمات العمومية الإلكترونية بما يتماشى مع متطلبات البيئة الدولية الرقمية، وأن تجارب الدول محل الدراسة، الجزائر تونس والمغرب في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية تمثل نقطة تحول هامة في وظائف القطاع العمومي غير أن ضعف الجاهزية الإلكترونية في هذه الدول والمتمثلة في تكامل مجموعة من العوامل المتعلقة بالعوامل الإدارية والموارد البشري و البنى التحتية والتمويل غير الكافي لمثل هذه العمليات أدى إلى عرقلة تطور الخدمات العامة الالكترونية، وقد قدم الباحث مجموعة من التوصيات منها، ضرورة نشر خدمة الانترنت بين الموظفين الذين تتصل أعمالهم بجوانب تطبيقات الخدمات الالكترونية؛، وضرورة الاعتماد على مركزية الخدمات الإلكترونية بهدف تحسين مستوى الخدمة وخفض التكلفة الاقتصادية.

¹ عبد الجليل طواهير، واقع الخدمات العمومية الالكترونية و آفاق تطويرها، دراسة مقارنة لقطاعي الداخلية والعدالة بالدول (الجزائر، تونس والمغرب) خلال الفترة من 2012-2016 أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسويق الخدمات والابتكار، 2019.

المبحث الثاني : عرض الدراسات السابقة باللغات الأجنبية

من خلال هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى الدراسات السابقة باللغات الأجنبية، والتي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية، حيث تنوعت من حيث عرضها لتجارب الدول، و من حيث معايير تقييمها لهذه المشاريع، وكذا من حيث طبيعتها بين مقالات علمية وأطروحات، وهي كما يلي :

01 - دراسة (Hafedh AlShihi، 2006)¹ بعنوان: **Critical Factors in the Adoption and**

Diffusion of E-government Initiatives in Oman هدفت الدراسة إلى التعرف على مختلف المؤثرة في اعتماد ونشر مبادرات الحكومة الالكترونية في سلطنة عمان والتعرف على العوامل التي تعيق تطبيق مبادرات الحكومة الالكترونية في عمان، ووضع بعض الحلول لهذه العوائق، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم أداتي الاستبيان والمقابلة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه من بين العوامل الحاسمة لنجاح الحكومة الالكترونية في عمان نجد، دعم القيادة الإدارية، وكذلك من بين العوامل جاهزية المجتمع الالكترونية، وتوفير البنية التحتية الملائمة للمشروع، بالإضافة إلى توفير التشريعات القانونية، وتحقيق الأمن المعلوماتي، كما توصل الباحث إلى أن مبادرات تبني ونشر الحكومة الالكترونية تواجه عدد من المعوقات منها، ضعف الوعي الالكتروني لدي المستخدمين وافتقارهم إلى المعرفة في استخدام الحكومة الالكترونية، غياب الحملات التسويقية لمشروع الحكومة الالكترونية أثر سلبا على قرارات الناس في استخدام التكنولوجيا، و ضعف تنفيذ الخطط المتعلقة بتتمة وتطوير الحكومة الالكترونية من قبل متخذي القرار بسبب غياب الدعم الإداري لمشروع الحكومة الالكترونية، وكذلك الاعتماد على الخطط قصيرة الأجل في مبادرات الحكومة الالكترونية الأمر الذي غابت فيه التوقعات المحتملة للحكومة الالكترونية على المدى الطويل، وكثرة التغيرات الهيكلية داخل الوزارات والتي لا تعطي أولوية عالية لمشروع الحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى العوائق التقنية والاجتماعية والثقافية الأخرى .

¹ Hafedh AlShihi, **Critical Factors in the Adoption and Diffusion of E-government Initiatives in Oman**, PhD Thesis, Faculty of Business and Law, Victoria University,2006.

02 - دراسة (Halah Hasan Mahmoud ، 2010)¹ بعنوان : E-Government in Iraq

الغرض من هذا البحث هو دراسة نظرة مستقبلية عن بناء خدمات الحكومة الالكترونية في العراق، ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه في العالم الحديث هناك زيادة في الاعتماد على المعلومات والمعرفة لكسب ميزة تنافسية في المجالين الاجتماعي والاقتصادي، وأن الحكومات في البلدان المتقدمة استثمرت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان نجاح استراتيجياتها، أما فيما يخص العراق فهي فقط في المراحل الأولى من اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد اقترح الباحث في التوصيات القيام بتخصيص الميزانيات المتاحة من قبل وزارة المالية في العراق لمهارات تكنولوجيا المعلومات في الموارد البشرية من خلال تدريب الأشخاص، ورصد أنشطة جميع مراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحكومية المعتمدة للاختبار من خلال اختيار أفضل خمسة أشخاص من كل مركز وتقييم جودة النظام، وإنشاء مجتمع من الخبراء المسمى مجموعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المخولة دوليًا لتصميم وتنفيذ إستراتيجية خطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

03 - دراسة (Suha Hameed and Adnan Al-Shawabkah ، 2013)² بعنوان : Role**of E-Government in Improving Organizational Performance in the Civil****Status and Passports Department of Jordan** ، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف

على العوامل التي تؤثر في نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن من وجهة نظر العاملين في قسم الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، وقد شمل مجتمع الدراسة قسم الأحوال المدنية والجوازات الأردنية أما العينة فقد تضمنت (60) موظف من هذه الدائرة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد ارتباط قوي بين متغيرات الحكومة الالكترونية (تكنولوجيا المعلومات ، الموارد البشرية والأرشفة الإلكترونية والتحكم الإلكتروني) وبين الأداء التنظيمي، وكذلك هناك ارتباط كبير بين متغيرات الأداء التنظيمي (إرضاء المواطنين وإبداعهم وإصدار البطاقات وجوازات السفر والتجديد) وبين

¹ Halah Hasan Mahmoud, **E-Government in Iraq**, Journal of Engineering and Development, Vol14, N04, 2010

² Suha Hameed and Adnan Al-Shawabkah **Role of E-Government in Improving Organizational Performance in the Civil Status and Passports Department of Jordan**, Developing Country Studies, Vol3, No5, 2013.

الحكومة الالكترونية، وكذلك هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجيبين تعزى إلى متغير العمر والخبرة الوظيفية والمستوى الوظيفي والدورات التدريبية، وهناك اهتمام واضح بتطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث استخدام المعلومات التكنولوجية والأرشفة الإلكترونية والتحكم الإلكتروني وتدريب الموارد البشرية، وقدّم الباحثان مجموعة من التوصيات منها، زيادة التزام الإدارة العليا بدعم إدارة الوثائق الإلكترونية، و التركيز على تدريب الموظفين وتمكينهم من التعامل مع الأدوات التكنولوجية والعمل على رفع الوعي التكنولوجي ودعم الاتجاهات الإيجابية للتعامل مع الوسائل الإلكترونية التي تساهم في بناء ثقافة إيجابية، والسعي لإصدار عدد من التشريعات والقوانين الداعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، و التعاون مع الجهات الأكاديمية في إعداد البرامج المتقدمة لتطوير الموارد البشرية في مجال الحكومة الإلكترونية، و الترويج الإعلامي لخدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها ونشر الوعي بها من خلال التسويق الفعال للنظام بما يعود بالنفع على غالبية المواطنين.

04 - دراسة (Djilali IDOUGHI et Djeddi ABDELHAKIM، 2013)¹ بعنوان

Towards an algerian e-government strategy and achievements، وقد تطرق فيه الباحثان بالتفصيل للمحاور الثلاثة عشرة المكونة لمبادرة الجزائر الإلكترونية 2013 وهي الوثيقة الرسمية المنشورة من طرف الحكومة الجزائرية أواخر سنة 2008 وبداية سنة 2009، ومنها تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال كما تطرق الباحثان للتحديات المستقبلية للحكومة الإلكترونية، ومنها مشاكل الخصوصية وكيفية ضمان السرية للمواطنين، وكذلك تكاليف تنفيذ وصيانة المشروع، والقدرة على استخدام التقنيات المختلفة لنجاح المشروع من طرف الإدارة والمواطنين على حد سواء، وتحدي اللغة المناسبة وطرق التواصل مع الجمهور، كما استعرض بعض المؤشرات الدولية

¹ Djilali IDOUGHI et Djeddi ABDELHAKIM **Towards an algerian e-government strategy and achievements**, international journal of ebusiness and egovernment studies, Vol 5, No 1, 2013.

الخاصة بترتيب الجزائر بالنسبة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية التابع لمنظمة الأمم المتحدة.

05 - دراسة (TOUITOU Mohammed، 2017) ¹ بعنوان : Les Impacts

Économiques et Sociaux de l'E-gouvernement ، ويهدف هذا البحث إلى إظهار الآثار الاجتماعية والاقتصادية للحكومة الإلكترونية على المجتمعات من خلال مختلف المبادرات المتخذة من طرف الحكومات والدول في هذا المجال، وظهرت الإمكانيات الضخمة المتاحة بالنسبة للجزائر في هذا المجال وكذلك محاولة إلقاء الضوء على ما تم إنجازه والمشوار المتبقي القيام به فيما يخص الحكومة الإلكترونية، قد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته وتوصل إلى عدة نتائج منها وجود الإمكانيات الكثيرة لخلق تأثير اجتماعي واقتصادي بشرط أن يتم اختيار التطبيقات بعناية وتنفيذها بنجاح، كما يمكن للحكومة الإلكترونية أن تساهم في تحقيق الإصلاح الاقتصادي، والشفافية، ومكافحة الفساد، والتمكين، والحد من الفقر، أما فيما في الجزائر فهناك العديد من الخدمات العامة التي لا يتم تقديمها كما ينبغي، وتحتاج الجزائر إلى تحسين الحكومة الإلكترونية من خلال زيادة تواجدها على الإنترنت. وهذا يسمح للمواطنين بالتفاعل مع الحكومة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد قدم الباحث مجموعة من التوصيات منها ضرورة تعزيز تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعالجة المخاوف الأمنية حتى يتمكن المواطنون من تبني أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت بشكل كامل وثقتهم بها، وتشجيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الإدارات الوزارية من أجل إنتاج الخدمات وتقديمها للجمهور. وستكون الخطوة الأكثر أهمية هي بناء رؤية وطنية للحكومة الإلكترونية ، تليها إستراتيجية بحيث يتم اتخاذ إجراءات لتجسيد مشروع فعال للحكومة الإلكترونية في الجزائر.

¹ TOUITOO Mohammed et Autres Les Impacts Économiques et Sociaux de l'E-gouvernement, finance and business economies review, Vol1, N 1, 2017.

06 – دراسة (Zeghmati Nardjes et Frioua، 2017) ¹ بعنوان : Les perspectives du Gouvernement électronique en Algérie، ويهدف إلى توضيح آفاق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، والتعرف على متطلبات النجاح والتحديات التي تواجهها، قد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته وتوصل إلى أنه في الجزائر لم يتم تطوير الإدارة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية، ويوجد تأخر في تنفيذها ضمن عدة مستويات، ومن المهم دمج تقنيات المعلومات والاتصالات في أنظمة الإدارة العامة، لتشكيل فرق ذات قيادة فعالة قادرة على العمل في مشروع الحكومة الإلكترونية، ومن بين التوصيات المقدمة ضرورة التغلب على الكثير من التحديات منها تعقيدات المشروع، والصعوبات التكنولوجية والثقافية التي ستواجهها الحكومات. بالإضافة إلى ذلك يجب مناقشة الإستراتيجية التي يجب تطبيقها وكذلك إطار تنفيذ وتخطيط إدارة النظام.

07 – دراسة (Mokhtari Redouane، 2017) ² بعنوان : E-gov In Algeria between Preparedness and Practice، وقد جاءت هذه الدراسة للتعريف بمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وإبراز أهمية تطبيق مفهوم الخدمة الإلكترونية الجديدة، وقد خلص الباحث إلى أن هذا المشروع يندرج ضمن مبادرات المشاريع التنموية الرامية أساساً لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، كما تكمن أهميته في ربط المواطنين بالحكومة و تجسيد مجتمع المعلومات، ولن يتسنى ذلك إلا بإحلال نظام الكتروني متطور شامل يسمح بتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترفية نظام المعلوماتية الخدماتية في قطاعات الاتصالات و التربية والتعليم والبنوك والإدارة العمومية من خلال إتاحة أفضل وأبسط الخدمات على شبكة الإنترنت، لفائدة المواطنين والشركات والإدارات، وبشكل تفاعلي، والذي يؤدي في نهاية المطاف إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، الشيء الذي بات من ضروريات التطور الفعلي.

¹ ZEGHMATI Nardjes et Frioua, **Les perspectives du Gouvernement électronique en Algérie**, revue d'economie et de développement humain, Vol 8, No 1, 2017.

² Mokhtari Redouane, **E-gov In Algeria between Preparedness and Practice**, La revue de la Communication et du Journalisme, Vol 4, No 2, 2017

08 – دراسة (Benmoussa Mohammed Soufiane et Marhaiza Ibrahim، 2018)¹

بعنوان ' Factors Affecting the Adoption of Electronic Government in Algeria

بحثت هذه الدراسة في العوامل المؤثرة على تبني الحكومة الإلكترونية عموماً وفي الجزائر خصوصاً، حيث قسمها الباحث إلى عوامل التكنولوجية والمتمثلة في البنية التحتية و الأمن المعلوماتي، وعوامل تنظيمية و المتمثلة في دعم الإدارة العليا و ثقافة المنظمة ، وكذلك عوامل بيئية و المتمثلة في القوانين التنظيمية والوعي ، كما أوصى الباحث بضرورة الاهتمام بهذه العوامل لتحقيق النجاح في تطبيق المشروع، وقد اقترح البحث عن العوامل الأخرى في دراسات أخرى والتي من شأنها أن تساعد كذلك في تطوير الحكومة الإلكترونية مثل تصميم المواقع الإلكترونية والتدريب لتقديم الأبعاد الجديدة للمساهمة في مجموعة المعارف الموجودة بالفعل فيما يتعلق بالعلاقة بين هذه المتغيرات.

09 – دراسة (Dana Indra Sensuse and Darmawan Napitupulu، 2019)²

بعنوان The Critical Success Factors Study for e-Government

Implementation، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد عوامل النجاح في تنفيذ الحكومة الإلكترونية، حيث قام الباحث بتجميع 94 دراسة بعض للحصول على نموذج عام لعامل النجاح لتطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث يرى الباحث أن تحديد عوامل النجاح في تنفيذ الحكومة الإلكترونية قضية مهمة تساعد على تنفيذ الحكومة الإلكترونية بنجاح وتجنب الفشل. هناك العديد من عوامل النجاح في تنفيذ الحكومة الإلكترونية التي تم الحصول عليها من دراسات من قبل باحثين آخرين ولكنها لا تعطي صورة كبيرة بشكل عام. في هذه الورقة وقد حدد الباحث 55 عامل من عوامل النجاح التي يجب على الحكومات وجميع الأطراف الاهتمام بها من أجل تنفيذ الحكومة الإلكترونية بنجاح، ومن بين هذه العوامل نذكر مشاركة المستخدم وأصحاب المصلحة، تخطيط جيد، استخدام البوابة، التدريب، سهولة استخدام النظام، حماية النظام، مهارات وخبرات فريق جيدة، قيادة قوية.

¹ Benmoussa Mohammed Soufiane et Marhaiza binti Ibrahim, **Factors Affecting the Adoption of Electronic Government in Algeria**, Journal of Advanced Research in Business and Management Studies , Vol 10, No1, 2018.

² Dana Indra Sensuse and Darmawan Napitupulu **The Critical Success Factors Study for e-Government Implementation**, International Journal of Computer Applications, Vol 89, No16, 2014.

المبحث الثالث : التعليق على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية

من أجل معرفة نقاط تقاطع الدراسة الحالية مع الدراسات التطبيقية السابقة، سنقوم بإجراء مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة التطبيقية ، حيث سنوضح نقاط التشابه و نقاط الاختلاف، وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استقننا منها خلال اطلاعنا عليها.

1 - التعليق على الدراسات السابقة

من أجل إجراء المقارنة قمنا بتصنيف الدراسات التطبيقية السابقة كما في الجدول

التالي :

الجدول (1-2) تصنيف الدراسات التطبيقية السابقة

الرقم	الدراسة	طبيعة الدراسة	ميدان الدراسة	منهج الدراسة	أهم النتائج
01	العربي عطية 2010	أطروحة دكتوراه	الجزائر	المنهج الوصفي التحليلي	مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لا يزال في مرحلة البلورة وتكوين الرؤية الواضحة، كما أن الوضع الحالي للبنية التحتية المحلية في معظم الإدارات الحكومية كافيا نوعا ما لدعم بعض عمليات تنفيذ الحكومة الالكترونية، لكن يبقى انجاز البنية التحتية المحلية في الإدارات الحكومية المتبقية
02	أحمد شريف بسام 2011	رسالة ماجستير	الدول العربية عموما و الجزائر خصوصا	المنهج الوصفي التحليلي	يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، من ضمن المشاريع التنموية الكبرى التي تعطي لها السلطات في الجزائر أهمية قصوى، ويتجلي هذا الاهتمام في رصد السلطات الوصية لموارد مالية ضخمة، إلا أنه يلاحظ ضعف في مجال البنية التحتية للاتصالات، بالإضافة إلى عدم تهيئة الجمهور الواسع لبعض تطبيقاتها

<p>أهم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي هي : قناعة العاملين بأهمية المشروع و بأهمية القيادة المسؤولة عن المشروع والدورات التدريبية للعاملين و وجود شبكة داخلية تربط جميع المكاتب</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>أبو ظبي</p>	<p>رسالة ماجستير</p>	<p>محمد صالح المنهالي 2011</p>	<p>03</p>
<p>وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات (مدخلات ومعالجة ومخرجات) على فاعلية الحكومة الإلكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن من وجهة نظر الموظفين والمراجعين</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الأردن ديوان الخدمة المدنية</p>	<p>رسالة ماجستير</p>	<p>نجلاء يوسف شحادة 2012</p>	<p>04</p>
<p>أهم متطلبات جاهزية الحكومية الإلكترونية، بنية تحتية تكنولوجية ، وبيئة قانونية، و مجتمع إلكتروني، وأن قيمة و نوعية المعلومات المتدفقة في شبكة أنظمة المعلومات الإلكترونية تؤثر على أداء الحكومة الإلكترونية</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>دائرة عين الفكرون الجزائر</p>	<p>رسالة ماجستير</p>	<p>سعايدية محمد علي 2014</p>	<p>05</p>
<p>رغم كل الجهود المبذولة لتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، إلا أن الجزائر مازالت تعاني من بعض التأخر في عدة جوانب، خاصة في الجانب التشريعي، تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 مرتبط بمدى التغلب على التحديات والرهانات التي تقف أمامه فهو يحتاج إلى تفعيل أكثر وشفافية أكبر</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>الهام يحيوي 2016</p>	<p>06</p>

<p>المجهودات الحكومية المبذولة لتحقيق التحول الإلكتروني غير كافية، وتمثل ذلك في مؤشرات أثبتت ضعف جاهزية الجزائر في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، إلا أن قطاع الضمان الاجتماعي حقق قفزة في الجزائر بتطبيق نظام الشفاء، كما تبقى الجزائر متأخرة عالميا في تزويد المواطنين بالانترنت بتدفق عالي</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>قطاع الضمان الاجتماعي الجزائري</p>	<p>مقال</p>	<p>نور الدين شنوفي ومولاي خليل 2016</p>	<p>07</p>
<p>مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر تحيطه الضبابية وذلك لغياب رؤية شاملة في إيجاد المتطلبات التقنية والقانونية والتنظيمية للمشروع، كما أن سياسة تنفيذ خطط التنمية الإدارية في دول العالم الثالث - منها الجزائر - ترتبط بالأشخاص من وزراء ومسؤولين يختارون استنادا لمعايير سياسية بعيدا عن تخصصهم</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>الياس شاهد و آخرون 2016</p>	<p>08</p>
<p>بخصوص مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر فإنه تعتبر فيه جملة من العقبات تحول دون تحقيقه أهمها، عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، محدودية انتشار الانترنت والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال وارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات وغيره</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>طويطي مصطفى و لعرج مجاهد نسيمة 2016</p>	<p>09</p>

<p>وجود رغبة لدى قيادات العامة نحو التحول للحكومة الإلكترونية، ووجود تعاون ما بين الإدارات العمومية المختلفة بشأن توحيد الرؤى والأفكار والمقترحات والموارد الداعمة لمشروع الحكومة الإلكترونية، على الرغم من عدم وجود تعاون ما بين المنظمات ومراكز المعلومات والاتصالات للتعرف على التقنيات الحديثة وسبل التعامل معها</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>ولاية خنشلة الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>زليخة فنطري وجلول عبد العالي 2016</p>	<p>10</p>
<p>تطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يوفر عدة امتيازات من ضمنها تسريع الإنجاز، زيادة الإنتاج، تبسيط الإجراءات، ويحتاج نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى توافر مجموعة من المتطلبات التقنية، المادية، المالية، البشرية، القانونية، أما فيما يخص الجزائر فبالرغم من الجهود المبذولة تظل الجزائر بعيدة عن الركب العالمي</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>رياض عبد القادر 2017</p>	<p>11</p>
<p>تجربة الإمارات العربية المتحدة في الحكومة الإلكترونية تعتبر من بين أنجح التجارب العالمية وما يؤكد ذلك تقارير الأمم المتحدة والمنظمات العالمية المتخصصة والتي صنفت الإمارات العربية المتحدة ضمن المراتب الأولى عالميا فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية واستعمال التكنولوجيا الأحدث في مجال الإعلام والاتصال، لذلك يمكن للحكومة الجزائرية أن تستفيد من هذه التجربة</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الإمارات العربية المتحدة الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>بهلولي سارة 2017</p>	<p>12</p>

<p>الجزائر رغم إطلاقها لمشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2008 إلا أنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع، وهذا بناء على المؤشرات الضعيفة التي حققتها الجزائر في مجال الجاهزية الإلكترونية ومؤشرات المشاركة الإلكترونية والشفافية، وكذلك ترتيبها الدولي؛ مما يدل على تزايد حجم الهوة الرقمية بين الجزائر وغالبية دول العالم.</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>أطروحة دكتوراه</p>	<p>عبد الحكيم حططاش 2018</p>	<p>13</p>
<p>التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات، وتباينها من منطقة لأخرى وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم ، و ضعف الوعي الاجتماعي بالميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية كمعوق للتحويل للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>أطروحة دكتوراه</p>	<p>مختاري رضوان 2019</p>	<p>14</p>
<p>ضعف وانعدام التسويق والإعلان الجيد للتعريف بالحكومة الإلكترونية بالجزائر، و ضعف وإهمال البني التحتية وخاصة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذلك ضعف العمالة المتكونة في المجال الحكومة الإلكترونية وهذا نتيجة غياب الكفاءة في التكوين وخاصة ثقافة تسيير هذا المشروع، وهذا ما ينتج عنه ضعف الخدمات الإلكترونية</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>بلدية تيبازة الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>أمينة بركان وجليد نور الدين 2019</p>	<p>15</p>

<p>أن تجارب الدول محل الدراسة، الجزائر تونس والمغرب في مجال الخدمات العمومية الالكترونية، تمثل نقطة تحول هامة في وظائف القطاع العمومي غير أن ضعف الجاهزية الإلكترونية في هذه الدول والمتمثلة في مجموعة من العوامل المتعلقة بالعوامل الإدارية والمورد البشري و البنى التحتية والتمويل غير الكافي لهذه العمليات أدى إلى عرقلة تطور الخدمات العامة الالكترونية،</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر تونس المغرب</p>	<p>أطروحة دكتوراه</p>	<p>طواهر عبد الجليل 2019</p>	<p>16</p>
<p>الدراسات السابقة باللغات الأجنبية</p>					
<p>تواجه مبادرات تبني ونشر الحكومة الالكترونية عدد من المعوقات منها ضعف الوعي الالكتروني لدي المستخدمين وافتقارهم الي المعرفة في استخدام الحكومة الالكترونية، وغياب الحملات التسويقية لمشروع الحكومة الالكترونية أثر سلبا على قرارات الناس في استخدام التكنولوجيا. و ضعف تنفيذ الخطط المتعلقة بتتمية وتطوير الحكومة الالكترونية من قبل متخذي القرار بسبب غياب الدعم الإداري لمشروع الحكومة الالكترونية.</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>عمان</p>	<p>أطروحة دكتوراه</p>	<p>Hafedh AlShihi 2006</p>	<p>01</p>
<p>الحكومات في البلدان المتقدمة استثمرت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان نجاح استراتيجياتها، أما فيما يخص العراق فهي فقط في المراحل الأولى من اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>العراق</p>	<p>مقال</p>	<p>Halah Hasan Mahmoud 2010</p>	<p>02</p>

<p>هناك اهتمام واضح بتطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات والأرشفة الإلكترونية والتحكم الإلكتروني وتدريب الموارد البشرية</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الأردن</p>	<p>مقال</p>	<p>Suha Hameed et Adnan Al-Shawabkah 2013</p>	<p>03</p>
<p>يواجه مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائر العديد من التحديات منها مشاكل الخصوصية وكيفية ضمان السرية للمواطنين، وكذلك تكاليف تنفيذ وصيانة المشروع، والقدرة على استخدام التقنيات المختلفة لنجاح المشروع من طرف الإدارة والمواطنين على حد سواء</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>djilali idoughi et Djeddi abdelhakim 2013</p>	<p>04</p>
<p>يمكن للحكومة الإلكترونية أن تساهم في تحقيق الاصطلاح الاقتصادي، والشفافية، ومكافحة الفساد، والتمكين والحد من الفقر، أما فيما في الجزائر فهناك العديد من الخدمات العامة التي لا يتم تقديمها كما ينبغي، وتحتاج الجزائر إلى تحسين الحكومة الإلكترونية من خلال زيادة تواجدها على الإنترنت</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>Touitou Mohammed 2017</p>	<p>05</p>
<p>في الجزائر لم يتم تطوير الإدارة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية، و يوجد تأخر في تنفيذها ضمن عدة مستويات، و من المهم دمج تقنيات المعلومات والاتصالات في أنظمة الإدارة العامة.</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>Zeghmati Nardjes et Frioua 2017</p>	<p>06</p>

<p>يندرج مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر ضمن مبادرات المشاريع التنموية الرامية أساسا لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، كما تكمن أهميته في ربط المواطنين بالحكومة و تجسيد مجتمع المعلومات، ولن يتسنى ذلك إلا بإحلال نظام الكتروني متطور و شامل</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>Mokhtari Redouane 2017</p>	<p>07</p>
<p>توجد العديد من العوامل المؤثرة على تبني الحكومة الإلكترونية عموما و في الجزائر خصوصا، ويمكن تقسيمها الى العوامل التكنولوجية (البنية التحتية و الأمن المعلوماتي) والعوامل التنظيمية (دعم الادارة العليا و ثقافة المنظمة) و العوامل البيئية (القوانين التنظيمية و الوعي)</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الجزائر</p>	<p>مقال</p>	<p>Benmoussa Mohammed Soufiane et Marhaiza Ibrahim 2018</p>	<p>08</p>
<p>من بين أهم عوامل نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية مشاركة المستخدم وأصحاب المصلحة، تخطيط جيد، استخدام البوابة، التدريب، سهولة استخدام النظام، حماية النظام</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>-</p>	<p>مقال</p>	<p>Indra Dana Sensuse et Darmawan Napitupulu 2019</p>	<p>09</p>

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال الجدول (1-2)، والذي يحتوي على تصنيف مختصر للدراسات التطبيقية السابقة ، يتبين ما يلي :

- الإطار الزمني :

الدراسات التطبيقية السابقة جاءت في إطار زمني بين 2006-2019، وهي مدة تقدر بـ 14 سنة، حيث أنها فترة مناسبة لمعرفة مدى الاختلاف بين الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة الحالية، كما تعد فترة كافية استند عليها الطالب من أجل الإطلاع على ما كتب في الموضوع نظريا وتطبيقيا من خلال مراجعة هذه الأبحاث على مدى هذه السنوات.

- محاور الدراسات السابقة :

تعددت محاور الدراسات السابقة أثناء تطرقها لموضوع الحكومة الالكترونية فمنها من درست متطلبات نجاح المشروع، ومنها تطرقت إلى بعض العوامل المؤثرة في المشروع مثل تكنولوجيا المعلومات و نظم المعلومات الالكترونية و إدارة العلاقة مع المواطن، و منها من قامت بتقييم المشروع والإستراتيجية المطبقة في إحدى البلدان، وبعض الآخر قام بدراسة مقارنة قصد الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة

- **ميدان ومكان الدراسة :** أما بالنسبة للميدان التي أجريت فيه الدراسات التطبيقية السابقة، فمنها التي أجريت في إدارة محددة مثل قطاع الضمان الاجتماعي، و قطاع الداخلية والعدالة، ولكن أغلبها تناولت القطاع العمومي ككل في البلد محل الدراسة، أما في ما يخص المكان فكانت معظمها في بيئات عربية مختلفة، مثل الأردن و عمان و السودان و الإمارات العربية المتحدة و منها من كانت محلية في الجزائر.

- نتائج الدراسة :

انحصرت نتائج الدراسات السابقة العربية في عدة اتجاهات متشعبة، كالمتطلبات وعوامل النجاح، والمعوقات والأبعاد، والآفاق، و التحديات.

2 - ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

- تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تطرقت إلى تقييم مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمى الإدارات العمومية، بالتطرق لمحور متطلبات نجاح المشروع، بمحاولة معرفة دعم والتزام القيادة الإدارية للمشروع، و التطرق كذلك الى القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية، ودراسة مدى كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية ومدى توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية، وكذلك أمن المعلومات والتوعية بالمشروع، ثم التطرق إلى محور أهداف المشروع، ومعرفة مدى التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية، ومدى تخفيض التكاليف، وكذا تحسين جودة الخدمة، وتحقيق الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية، فأغلب الدراسات السابقة تناولت عرض تجارب الدول، و الجهود المبذولة من طرف هذه الدول لإقامة مختلف مشاريع الحكومة الالكترونية، والتي سعت إلى تقييم هذه المشاريع فأغلبها استعانت بمؤشرات الأمم المتحدة للقياس.

- تعد الدراسة الحالية الأولى في حدود علم الطالب التي انفردت بتقييم المشروع في الجنوب الجزائري، وتحديدًا في ولاية ورقلة.

- تعد الدراسة من الدراسات القليلة التي أجريت في عدة بلديات ودوائر، حيث أن الدراسات السابقة منها ما أجريت في بلدية واحدة أو إدارة عمومية واحدة، ومنها التي اعتمدت على بعض مؤشرات قياس الخدمات الالكترونية.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال هذا الفصل قمنا بعرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية، كما قمنا بتقييمها و استخراج أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية ، وتوصلنا إلى أن معظمها اتفقت على ضرورة توفر مجموعة من المتطلبات للنجاح في تطبيق مشاريع الحكومة الالكترونية، ولعل أهم هذه المتطلبات نجد ضرورة الدعم الكبير من طرف القيادة الإدارية للمشروع، توفير بنية تحتية ملائمة، وتحقيق الأمن والسرية للمعلومات وكذلك تأهيل وتكوين مختلف الأفراد ذوي العلاقة بتسيير المشروع.

ومن خلال الفصلين القادمين (الثالث والرابع) سوف نقوم بدراسة ميدانية في البلديات والدوائر التابعة لولاية ورقلة للتعرف على مدى توفير متطلبات نجاح المشروع ومدى تحقيق الأهداف المرجوة منه، من وجهة نظر موظفي مصالح البيومتري بهذه البلديات والدوائر.

الفصل الثالث

الطريقة والأدوات

تمهيد :

بعد الانتهاء من التأصيل النظري لمفاهيم الدراسة واستعراض أهم الدراسات السابقة في الموضوع، سنخصص هذا الفصل إلى عرض الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية والتي كانت في بلديات ودوائر ولاية ورقلة، حيث تقتضي هذه المعالجة التطبيقية بيان مجتمع الدراسة والعينة المختارة، وكذا أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفا للأداة المستخدمة في جمع البيانات، وهي الاستبيان والتي تم تحديد محاورها وأجزائها، وأخيرا المعالجة الإحصائية والأساليب الإحصائية التي اعتمد عليها الطالب في تحليل بيانات الدراسة، بالإضافة إلى نموذج متغيرات الدراسة، وقد قسمنا هذا الفصل تبعا لذلك إلى مبحثين كما يلي :

المبحث الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة

المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة

المطلب الثاني : منهجية الدراسة والمعالجة الإحصائية المستخدمة

المبحث الثاني : أداة الدراسة والنموذج المقترح

المطلب الأول : أداة الدراسة ومصادر جمع المعلومات

المطلب الثاني : ثبات وصدق أداة الدراسة

المطلب الثالث : النموذج المقترح للدراسة

المبحث الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على تقييم مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر وذلك من وجهة نظر موظفي مصالح البيومتري في بلديات ودوائر ولاية ورقلة، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث إلى كل من مجتمع وعينة الدراسة، منهجية الدراسة والمعالجة الإحصائية المستخدمة، بالإضافة إلى التعريف بأداة الدراسة والنموذج المقترح.

المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة

ستتطرق من خلال هذا المطلب إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة كما يلي :

الفرع الأول : مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي المصالح المكلفة باستصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترين في بلديات ودوائر الجزائر، إلا أنه يصعب أخذ كامل هذا المجتمع وبصورة شاملة وذلك لمجموعة من الأسباب منها صعوبة توفر المعلومات، والوصول إليها جميعا، كما أن حصر كافة هذا المجتمع قد يتطلب وقت طويل لاستكمال الدراسة، ولذلك ارتأينا حصر مجتمع الدراسة في عينة متكونة من موظفي المصالح المكلفة باستصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترين في بلديات ودوائر ولاية ورقلة.

الفرع الثاني : عينة الدراسة وخصائصها

أولا : عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من موظفي المصالح المكلفة باستصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترين في البلديات والدوائر التابعة لولاية ورقلة، وهي عينة قصدية، حيث تم توزيع 190 استبيان و استرجاع 180 منها 175 صالحة للدراسة، والجدول التالي يبين توزيع أفراد العينة حسب المنطقة، وكذا البلدية أو الدائرة.

الجدول رقم (3 - 1) : الاستبيانات المسترجعة من بلديات ودوائر ولاية ورقلة

عدد الاستبيانات	المنطقة
07	دائرة ورقلة
07	بلدية ورقلة
10	بلدية الرويسات

02	دائرة انقوسة	دائرة انقوسة
03	بلدية انقوسة	
02	دائرة سيدي خويلد	دائرة سيدي خويلد
06	بلدية سيدي خويلد	
06	بلدية عين البيضاء	
07	بلدية حاسي بن عبد الله	
05	دائرة حاسي مسعود	دائرة حاسي مسعود
07	بلدية حاسي مسعود	
05	بلدية البرمة	دائرة البرمة
03	دائرة الحجيرة	دائرة الحجيرة
03	بلدية الحجيرة	
02	بلدية العالية	
07	دائرة تقرت	دائرة تقرت
07	بلدية تقرت	
10	بلدية تبسبست	
07	بلدية الزاوية العابدية	
07	بلدية النزلة	
04	دائرة تماسن	دائرة تماسن
07	بلدية تماسين	
07	بلدية بلدة عمر	
07	دائرة الطيبات	دائرة الطيبات
04	بلدية الطيبات	
07	بلدية لمنقر	
06	بلدية بن ناصر	
03	دائرة المقارين	دائرة المقارين
10	بلدية المقارين	
07	سيدي سليمان	
175	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الدراسة

ثانيا : خصائص عينة الدراسة

فيما يلي سنقوم بعرض خصائص أفراد عينة الدراسة من خلال البيانات الشخصية والوظيفية والمتمثلة في الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية، الوظيفة، طبيعة الوظيفة وقد جاءت كالتالي :

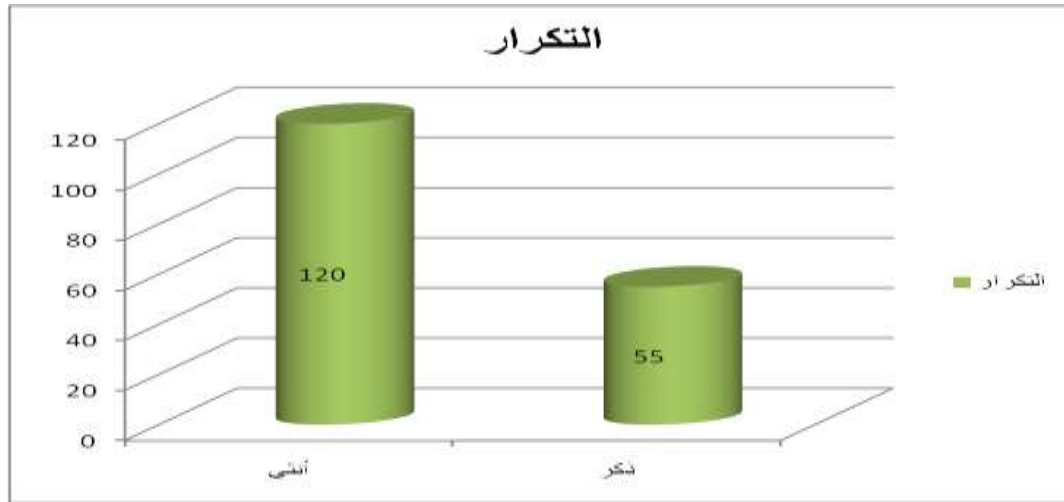
1 - التوزيع حسب الجنس : جاء توزيع عينة الدراسة حسب الجنس كما في الجدول التالي

الجدول رقم (3- 2) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الفئة
68,6	120	أنثى
31,4	55	ذكر
%100	175	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

الشكل رقم : (3-1) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات الإكسل

يتضح من الجدول (3-2) و الشكل (3-1) أن غالبية أفراد العينة كانوا من الإناث بعدد (120) موظف وذلك بنسبة (68.6%) ، أما عدد الذكور (55) موظف بنسبة (31.4%) ، وهذا راجع لكون فئة الإناث أكثر تقبلا للعمل في البلديات والدوائر عموما، وأكثر استعدادا للتوظيف في إطار الإدماج، وعقود ما قبل التشغيل، ومختلف الصيغ التي يكون بها الأجر عموما منخفضا.

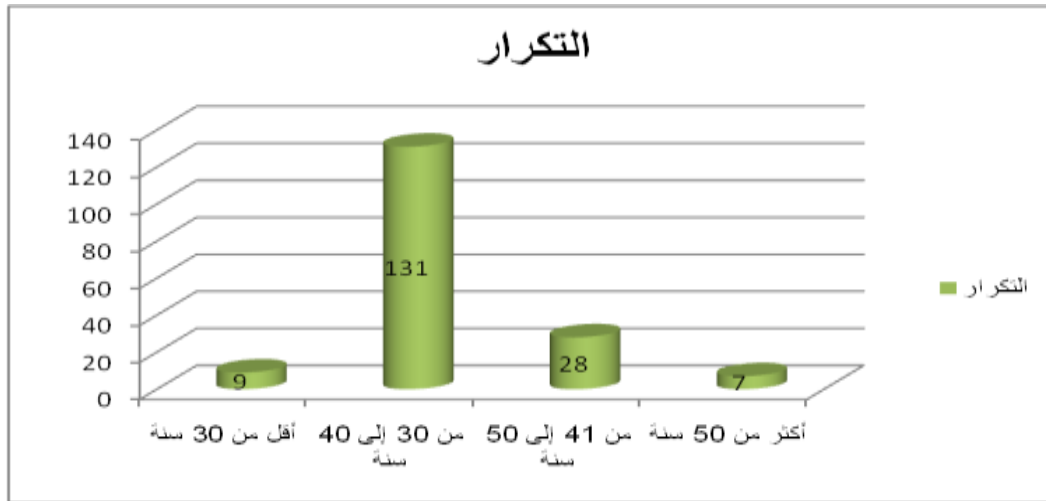
2- التوزيع حسب العمر : جاء توزيع عينة الدراسة حسب العمر كما في الجدول التالي :

الجدول رقم (3-3) : توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار	الفئة
5,1	9	أقل من 30 سنة
74,9	131	من 30 إلى 40 سنة
16,0	28	من 41 إلى 50 سنة
4,0	7	أكثر من 50 سنة
%100	175	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (3-2) : توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات الإكسل

يتضح من الجدول رقم (3-3) و الشكل رقم (2-3) أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت للفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة) بعدد (131) موظف بنسبة (74.9%)، وهي الفئة الأنسب لتقديم مختلف الخدمات عموماً، تليها الفئة العمرية (من 41 إلى 50 سنة) بعدد (28) موظف بنسبة (16.0%) ، وجاءت في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بعدد (9) موظف بنسبة (5.1%) ، وأخيرا الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) بعدد (7) موظفين بنسبة (4.0%)، وهي نسبة منخفضة جدا إلا أنها تعبر على وجود أفراد ذو أقدميه في مصالح البيومتري.

3- التوزيع حسب مستوى التعليم : جاء توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي كما في الجدول التالي :

الجدول رقم (3-4) : توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم

النسبة %	التكرار	الفئة
12,6	22	أقل من ثانوي
28,6	50	ثانوي
50,9	89	جامعي
8,0	14	دراسات عليا
%100	175	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (3-3) توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم



المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات الإكسل

انطلاقاً من الجدول رقم (3-4) و الشكل رقم (3-3) يتضح أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت لفئة الجامعي بعدد (89) ونسبة (50.9%) ، تليها فئة الثانوي بعدد (50) ونسبة (28.6%)، ثم فئة الأقل من ثانوي بعدد (22) بنسبة (12.6%)، وفي الأخير فئة الدراسات العليا بعدد (14) ونسبة (8%) ، وتشير هذه المعطيات إلى أن البلديات والدوائر تعتمد بدرجة كبيرة على العمال ذوي المستوى الجامعي، وهذا يعود إلى طبيعة العمليات

المنجزة والتي تتطلب التحكم في بعض التقنيات خاصة ما يتعلق منها بالإعلام الآلي والشبكات. كما أن ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد العينة يوفر للبحث قابلية واستجابة من حيث القدرة على استيعاب مضمون الأسئلة والهدف منها والتحكم في طريقة الإجابة .

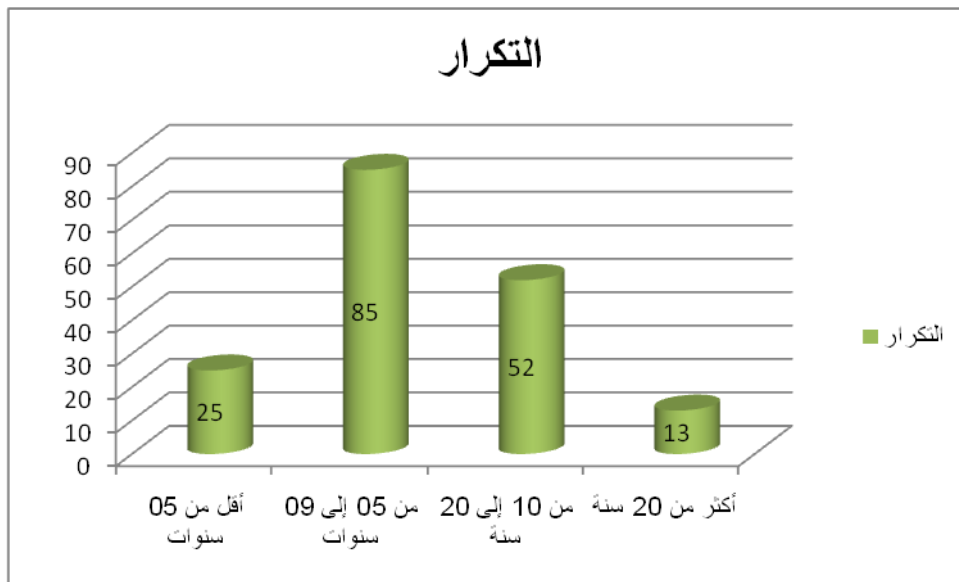
4- التوزيع حسب الأقدمية : جاء توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية كما في الجدول التالي :

الجدول رقم (3-5) : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

النسبة %	التكرار	الفئة
14,3	25	أقل من 05 سنوات
48,6	85	من 05 إلى 09 سنوات
29,7	52	من 10 إلى 20 سنة
7,4	13	أكثر من 20 سنة
%100	175	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (3-4) : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات الإكسل

انطلاقاً من الجدول رقم (3-5) و الشكل رقم (3-4) يتضح أن أكبر نسبة كانت للفئة (من 05 إلى 09) سنوات بعدد (85) بنسبة (48.6%) ، تليها الفئة (من 10 إلى 20 سنة) بعدد (52) و بنسبة (29.7%) ، وهذا لأن أغلب الموظفين الذين يتم توجيههم الى مصالح البيومتری يكون لديهم على الأقل خمس سنوات عمل في البلدية أو الدائرة ولم يتجاوز العشرين سنة عمل بعد، وجاءت في المرتبة الثالثة الفئة (أقل من 05 سنوات) بعدد (25) و بنسبة (14.3%) ، وأخيراً الفئة ذات الأقدمية (أكثر من 20 سنة) بعدد (13) وبنسبة (7.4%).

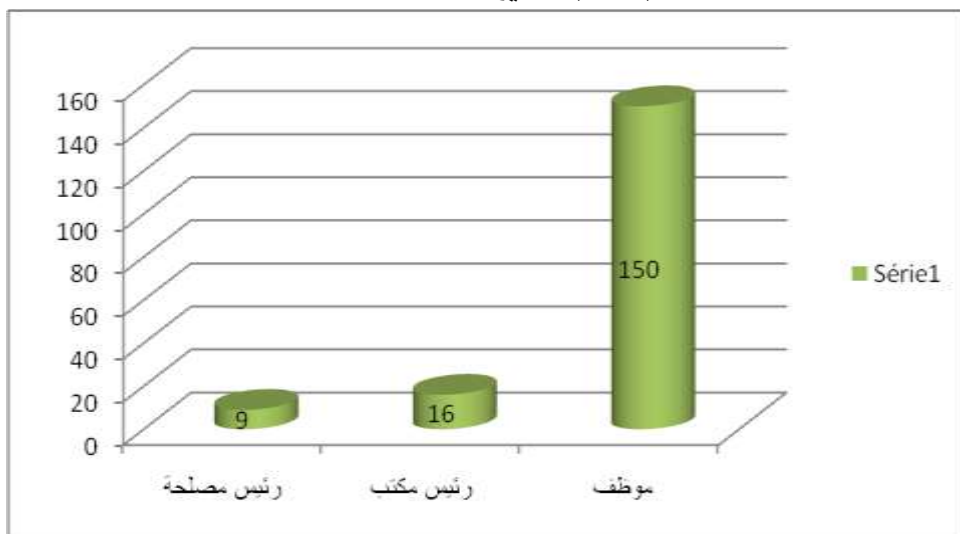
5 - التوزيع حسب الوظيفة : جاء توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة كما في الجدول التالي :

الجدول (3-6) توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة %	التكرار	الفئة
5,1	9	رئيس مصلحة
9,1	16	رئيس مكتب
85,7	150	موظف
%100	175	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

الشكل (3-5) توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات الإكسل

يتضح من الجدول رقم (3-6) و الشكل رقم (3-5) أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت لفئة الموظف بعدد (150) موظف بنسبة (85.7%)، تليها فئة رئيس المكتب بعدد (16) و بنسبة (9.1%) ، وجاءت في المرتبة الثالثة فئة رئيس مصلحة بعدد (9) وبنسبة (5.1%)، وذلك يعود لأن المشروع يحتاج الى أكبر عدد من فئة الموظفين، والذين ينجزون مختلف المراحل المطلوبة لاستخراج الوثائق البيومترية بدءا من استلام الملف، و التصوير، وأخذ البصمة وغيرها من العمليات.

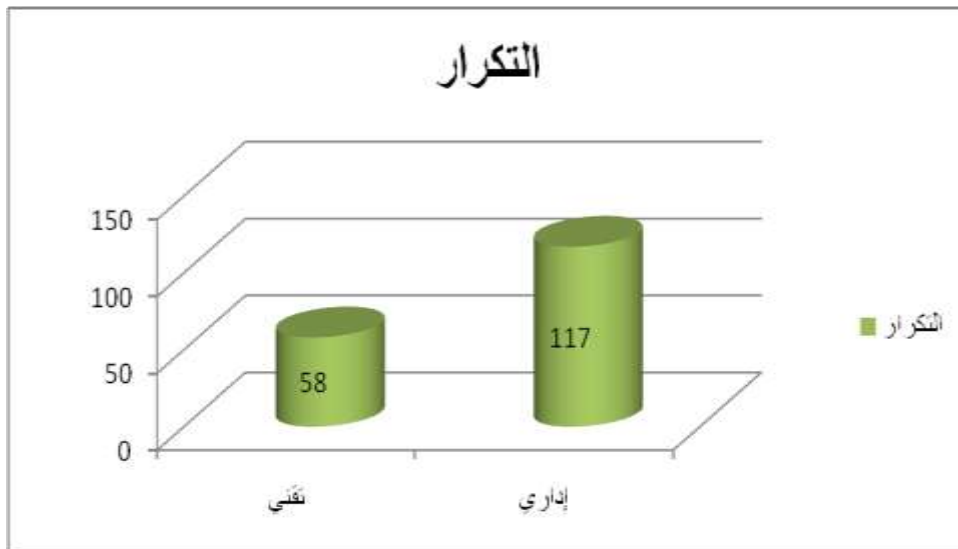
6 - التوزيع حسب طبيعة الوظيفة : جاء توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة كما في الجدول التالي :

الجدول (3-7) توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة

النسبة %	التكرار	الفئة
33,1	58	تقني
66,9	117	إداري
%100	175	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

الشكل (3-6) توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة



المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات الإكسل

يتضح من الجدول رقم (3-7) و الشكل رقم (3-6) أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت لفئة الإداري بعدد (117) موظف بنسبة (66.9%)، ثم فئة التقني بعدد (58) وبنسبة (33.1%)، وذلك لأن تسيير المشروع يحتاج إلى الإداريين لتنفيذ مختلف العمليات الإدارية أكثر من التقنيين والذين يكمن دورهم في التسيير الأمثل للعتاد والبرامج المستخدمة في المشروع.

المطلب الثاني : منهجية الدراسة والمعالجة الإحصائية المستخدمة

لكل دراسة منهج معين يتبع من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة النهائية، كما يتطلب تحقيق هذه الأهداف خطوات ومراحل تسيير وفقها الدراسة، باستعمال أساليب وطرق معالجة إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى نتائج ودلالات تفيد في تحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها.

الفرع الأول : منهجية الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وهو منهج يفي بأغراض الدراسة، لأنه يعتمد على الواقع ويجسده كما هو وذلك يوصف متغيرات الدراسة وصفا دقيقا والتعبير عنها كما وكيفا، وكذلك تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات ومن أجل تحليل البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية النسخة 22 والبرنامج إكسل 2007 للقيام بعمليات الإحصائية المساعدة في التحليل.

الفرع الثاني : المعالجة الإحصائية المستخدمة

بعد الانتهاء من استرجاع الاستبيان ، قمنا بترميز البيانات، لتسهيل عملية إدخالها في الحاسوب، والشروع في تنفيذ عمليات التحليل المطلوبة وبعد تفريغ الاستبانة وترميز البيانات باستخدام المجدول Excel 2007 وقمنا باستعمال برنامج SPSS 22 (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) من أجل التحليل الإحصائي وتمت الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التالية :

- 1- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة؛
- 2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد درجة الموافقة و درجة الرضا نحو جميع عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان؛
- 3- الرسومات البيانية والإحصائية : لتمثيل أفراد العينة وتطور نسبهم من خلال الأعمدة البيانية؛
- 4- مستوى الثقة : تم اعتماد مستوى ثقة (95%) ، أي أن مستوى الخطأ (5%) في كل الاختبارات؛
- 5- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cornback) : لقياس ثبات أداة الدراسة المستخدمة والمتمثلة في الاستبيان؛
- 6- اختبار التوزيع الطبيعي : تم استخدام اختبار كالموجروف-سميرنوف للتأكد أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛
- 7- اختبار T للعينة الواحدة؛
- 8- اختبار T للعينات المستقلة Independent Samples Test لاختبار الفروق في متوسطات استجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ، وذلك تبعا للمتغيرات: الجنس وطبيعة الوظيفة؛
- 9- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) : لاختبار الفروق في متوسطات استجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ، وذلك تبعا للمتغيرات : العمر ، مستوى التعليم ، الأقدمية، الوظيفة؛
- 10- اختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية : قصد معرفة مصدر الفروق في إجابات عينة الدراسة؛
- 11- مؤشر الأهمية النسبية (RII) Relative Importance Index : والذي يحسب بتطبيق القانون التالي :

$${}^1\text{Relative Importance Index} = \frac{\sum W}{AN} = \frac{3n_3+2n_2+1n_1}{3N}$$

¹https://www.researchgate.net/profile/Sahil_Kaushik3/post/How_to_calculate_Relative_Importance_Index_using_Likerts_scale/attachment/5a1309214cde26083814cf96/AS%3A562815003881472%401511196961231/image/R.II.png

حيث تتغير قيمة W حسب مقياس ليكارت المستعمل، وفي دراستنا تتغير من 1 إلى 3، حيث توافق قيمة n_3 الإجابة موافق، وقيمة n_2 الإجابة موافق بدرجة متوسطة، و n_1 الإجابة غير موافق، أما المقام فهو جداء عدد درجات السلم A ، في عدد أفراد العينة N ، وفي دراستنا فهو جداء $(3*175)$.
 ويكون مستوى الأهمية النسبية وفق قيمة المؤشر كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (3-8) مستوى الأهمية النسبية وفق قيم مؤشر الأهمية النسبية

الأهمية النسبية	قيمة المؤشر
منخفض	من 0 إلى 0.33
متوسط	من 0.34 إلى 0.66
عالي	من 0.67 إلى 1

المصدر : من إعداد الطالب

من المعلوم أن مؤشر الأهمية النسبية محصور بين القيمتين صفر وواحد، وبالتالي تم تحديد مجال الأهمية النسبية من خلال إضافة القيمة (0.33) وهي حاصل قسمة $(3/1)$ لبداية كل خلية.

المبحث الثاني : أداة الدراسة والنموذج المقترح

تعتمد البحوث العلمية في مجملها على جملة من الأدوات، وذلك لغرض جمع المعلومات اللازمة لإتمامها، كما يستوجب على الباحث جمع المعلومات من عدة مصادر من أجل أن يكون لديه تصور عام حول موضوع الدراسة، وبناء على طبيعة البيانات المراد جمعها في هذه الدراسة، ونظرا لطبيعة الدراسة تبيين أن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبانة. حيث قام الطالب بإعداد استبيان لغرض جمع البيانات من مجتمع الدراسة، وذلك من أجل الإجابة على مشكلة الدراسة و اختبار فرضياتها.

المطلب الأول : أداة الدراسة ومصادر جمع المعلومات

الفرع الأول : أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، فقد تم اعتمادها في الحصول على جملة من المعلومات حول متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى معرفة الخصائص العامة للعينة بميدان الدراسة، و قد تم تصميم هذه الاستبانة لتحقيق الأهداف التالية :

- تشخيص مدى توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من وجهة نظر أفراد العينة محل الدراسة من خلال الأبعاد التالية : دعم والتزام القيادة الإدارية، وجود القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية، كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية، توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية، ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية، الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الالكترونية.

- تشخيص مدى تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر من وجهة نظر أفراد العينة محل الدراسة من خلال الأبعاد التالية : التقليل من التعقيدات والمشاكل الإدارية، تخفيض التكاليف، تحسين جودة الخدمة العمومية، تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية.

- معرفة ما إذا كانت هناك فروق في إجابات المبحوثين تعزى للبيانات الشخصية واكتشاف مصدر الفروق.

وعند تصميم الاستبانة حاولنا الاطلاع على أكبر عدد من الدراسات والبحوث السابقة والتي لها صلة بالموضوع بالإضافة إلى خبرات المتخصصين في المجال للاستفادة منها. وفي الأخير تم تصميم الاستبيان الموضح في (الملحق رقم 02) والذي تكون من قسمين أساسيين :

القسم الأول : يتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية، وتم من خلاله معرفة بعض خصائص مفردات عينة الدراسة الاجتماعية والوظيفية وهي : الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية، الوظيفة، طبيعة الوظيفة .

القسم الثاني : يتعلق بمحاور الدراسة و هما محورين رئيسيين :

المحور الأول : تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر :

يهدف إلى تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تضمن ستة أبعاد ، وتكون هذا المحور من 31 عبارة والجدول التالي يبين تقسيمات هذا المحور :

الجدول رقم (3-9) أبعاد المحور الأول وعدد العبارات لكل بعد

المحور الأول							
المجموع	الإعلام والتوعية بالمشروع	ضمان أمن المعلومات	توافر البنية التحتية للاتصالات	كفاءة موظفي المصلحة	وجود القوانين والتشريعات	دعم القيادة الإدارية	البعد
31	06	06	05	05	04	05	عدد العبارات

المصدر : من إعداد الطالب

المحور الثاني : تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر، يهدف إلى تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر، ويتضمن أربع أبعاد، وتكون هذا المحور من 20 عبارة، والجدول التالي يبين تقسيمات هذا المحور

الجدول رقم (3-10) أبعاد المحور الثاني وعدد العبارات لكل بعد

المحور الثاني					
المجموع	تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين	تحسين جودة الخدمة العمومية	تخفيض التكاليف	التقليل من التعقيدات الإدارية	البعد
20	05	07	04	04	عدد العبارات

المصدر : من إعداد الطالب

وللإجابة على العبارات الخاصة بالمحور الأول والثاني في الاستبيان، تم الاعتماد على مقياس ليكرت ذي 3 درجات، نظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، واقتصر استعمال الباحث على مقياس ليكرت الثلاثي لملائمته ميدان العلوم الاقتصادية، لأنها لا تتطلب التوسع إلى مقابيس ليكرت الخماسي أو السباعي¹. ووفق مقياس ليكرت الثلاثي يطلب من المستجوبين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة في الإستبانة كما يلي:

- موافق تعطى لها ثلاث درجات؛

- موافق بدرجة متوسطة تعطى لها درجتان؛

- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

يقسم مقياس ليكرت الثلاثي كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-11) مجالات مقياس ليكرت الثلاثي

الاتجاه	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	من 01 الى 1.66
متوسط	من 1.67 الى 2.33
مرتفع	من 2.34 الى 3

المصدر : إعداد الطالب

¹ بختي ابراهيم، الدليل المنهجي لاعداد البحوث العلمية (المذكرة، الأطروحة، التقرير، المقال) وفق طريقة الـ IMRAD، الطبعة الرابعة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2015، ص 87.

تم تحديد مجال المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة من خلال حساب المدى ($2 = 1-3$) ثم تقسمه على 3 للحصول على طول الخلية ($0.66 = 3/2$)، ثم إضافة هذه القيمة بداية المجال في كل مرة وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 منخفض ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط، ومن 2.34 إلى 3 مرتفع).

الفرع الثاني : مصادر جمع المعلومات

لقد تم الاعتماد في الشق النظري للدراسة على مجموعة من المصادر كالكتب والمجلات والرسائل العلمية من ماجستير ودكتوراه وبمختلف اللغات كالعربية والانجليزية والفرنسية والتي نوقشت بمختلف الجامعات، إضافة إلى الدوريات والملتقيات وبعض قواعد البيانات والمواقع الإلكترونية ، والأبحاث و الدراسات السابقة، أما عن المصادر الميدانية لجمع المادة العلمية فقد تلخصت في الاستبيان.

المطلب الثاني : ثبات و صدق أداة الدراسة

من خلال هذا المطلب سنقوم بالتأكد من ثبات وصدق أداة الدراسة المستخدمة كما

يلي :

الفرع الأول : ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة أن تعطي هذه الأداة نفس النتائج فيما لو طبقت عدة مرات على نفس مجتمع وعينة الدراسة، وفي نفس الشروط، أي أن لا يكون هناك اختلاف كبير في النتائج خلال فترة زمنية محددة، وتحت نفس الظروف والشروط، وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ معامل الثبات (Alpha Cornback)، بحيث أن هذا المعامل يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر و الواحد الصحيح ، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر ، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعاً وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضاً¹، ويعتبر الباحثون أن مستوى قبول الاستبيان يحدد عند (0.60) فما فوق، والنتائج موضحة في الجدول التالي :

¹ وليد عبد الرحمان خالد الفرا ، تحليل الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، 2009 ، ص 38 .

الجدول رقم (3- 12) : معاملات ألفا كرومباخ لمحاور الاستبيان

ألفا كرونباخ	أرقام العبارات	البعد	المحور
0,725	5-1	دعم والتزام القيادة الإدارية	المحور الأول تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر
0,610	9-6	وجود القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية	
0,654	14-10	كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية	
0,649	19-15	توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية	
0,732	25-20	ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية	
0,706	31-26	الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الالكترونية	
0,841	35-32	التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية	المحور الثاني تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر
0,771	39-36	تخفيض التكاليف	
0,780	46-40	تحسين جودة الخدمة العمومية	
0,715	51-47	تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية	
0,884	31-1	ألفا كرومباخ للمحور الأول	
0,898	51-32	ألفا كرومباخ للمحور الثاني	
0,920	ألفا كرومباخ الإجمالي للاستبيان		

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول (3-12) يتضح لنا أن قيمة الثبات ألفا كرومباخ لكل من محور متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية والاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر كانت كلها أكبر من 0,60، أما قيمة ثبات ألفا كرومباخ للاستبانة بمحورها فقد قدر بـ 0,920، وهذه القيمة تعتبر مؤشر لصلاحية أداة الدراسة وهي تعبر عن إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تعطىها الاستبانة مرة أخرى، أي في حالة ما إذا قمنا باستجواب أفراد العينة وفي نفس الظروف فإن 92 بالمائة من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة.

الفرع الثاني : صدق أداة الدراسة

صدق الاستبيان بمعنى التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستبيان على كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها. وقام الطالب بالتأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

أولاً : الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين)

بعد إنجاز الاستبيان في صورته الأولية و للتأكد من أنه يخدم أهداف الدراسة تم عرضه على عدد من المحكمين، كما في (الملحق رقم 03) ، قصد دراسة مدى كفاية الاستبيان من حيث عدد الفقرات ، و شموليته و تنوع محتواه و تقويم مدى الصياغة اللغوية، و كذا إبداء أي ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف، وكذا مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، هذا بالإضافة إلى عرض هذا الاستبيان في نموذج الأولي على مجموعة من أفراد عينة البحث قبل القيام بالتوزيع النهائي وذلك للتأكد من وضوح العبارات بالنسبة إليهم.

ثانياً : صدق الاتساق الداخلي للأداة

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الطالب بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقره من فقرات محاور الاستبيان والدرجة الكلية للمحور نفسه، كما هي موضحة في الجداول الموالية :

1 - صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول :

أ - صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول :

الجدول رقم (3-13) : الصدق الداخلي لعبارات بعد دعم القيادة الإدارية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
01	تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على خطة واضحة لتطبيق المشروع	**520,	.000	دالة
02	تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على نظام واضح للحوافز يساهم في إنجاح المشروع	**519,	.000	دالة

03	يوجد تنسيق بين مصالحنا الإدارية من أجل تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	,657**	.000	دالة
04	تحرص إدارتنا على التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعوقة لكل تطور	,441**	.000	دالة
05	تعمل إدارتنا على إشراك الموظفين في صنع مختلف القرارات المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	,614**	.000	دالة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (3-13) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات التي تقيس البعد الأول من المحور الأول دالة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,01$) مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث كانت معاملات الارتباط بين [0,441 و 0,657] وهذا دليل على وجود الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية، وبذلك تعتبر فقرات بعد دعم القيادة الإدارية صادقة لما وضعت لقياسه.

ب - صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني :

الجدول رقم (3-14) : الصدق الداخلي لعبارات بعد وجود القوانين والتشريعات

الخاصة بالحكومة الالكترونية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
01	تمتلك إدارتنا أنظمة ولوائح تشريعية تنظم عمل الحكومة الالكترونية	,430**	.000	دالة
02	لدي إطلاع كبير على مختلف القوانين المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	,463**	.000	دالة
03	كل القضايا الالكترونية التي واجهتنا وجدنا قوانين وتشريعات مناسبة للتعامل معها	,409**	.000	دالة
04	أعتقد أن القضاء الجزائري مؤهل للتعامل مع القضايا والجرائم الالكترونية في حال حدوثها	,465**	.000	دالة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (3-14) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات التي تقيس البعد الثاني من المحور الأول دالة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,01$) مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث كانت معاملات الارتباط بين [0,430 و 0,465] وهذا دليل على وجود الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية، وبذلك تعتبر فقرات بعد وجود القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية صادقة لما وضعت لقياسه.

ت - صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث :

الجدول رقم (3-15) : الصدق الداخلي لعبارات بعد كفاءة موظفي المصلحة

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
01	أمتلك الكفاءة والمؤهلات الضرورية للتطبيق الجيد لبرامج الحكومة الالكترونية	,419**	.000	دالة
02	استفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الحكومة الالكترونية قبل الشروع في تنفيذها	,480**	.000	دالة
03	يستخدم موظفو المصلحة التي أعمل فيها المعلومات و المعارف التي حصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي	,558**	.000	دالة
04	تتوافر المصلحة التي أعمل فيها على مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الالكترونية	,391**	.000	دالة
05	يملك موظفو المصلحة التي أعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام انترنيت وانترانيت	,481**	.000	دالة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (3-15) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات التي تقيس البعد الثالث من المحور الأول دالة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,01$) مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث كانت معاملات الارتباط بين [0,391 و 0,558] وهذا دليل على وجود الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية، وبذلك تعتبر فقرات بعد كفاءة موظفي المصلحة صادقة لما وضعت لقياسه.

ث - صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع :

الجدول رقم (3-16) : الصدق الداخلي لعبارات بعد توافر البنية التحتية للاتصالات

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
01	تتوفر المصلحة التي أعمل فيها على أجهزة و إمكانيات متطورة تقي بمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية	,535**	.000	دالة
02	توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط بين جميع المصالح	,214**	,004	دالة
03	يتم التعامل بالبريد الالكتروني ورسائل SMS لإتمام مختلف المعاملات وتقديم مختلف الخدمات	,422**	.000	دالة
04	تمتلك المصلحة التي أعمل فيها قواعد بيانات الكترونية دقيقة و متكاملة و يتم تحيينها بصفة دورية	,373**	.000	دالة
05	تتوفر خدمة انترنت عالية التدفق في جميع المصالح المعنية بالمشروع	,498**	.000	دالة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (3-16) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات التي تقيس البعد الرابع من المحور الأول دالة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,01$) مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث كانت معاملات الارتباط بين [0,214 و 0,535] وهذا دليل على وجود الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية، وبذلك تعتبر فقرات بعد توافر البنية التحتية للاتصالات صادقة لما وضعت لقياسه.

ج - صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الخامس :

الجدول رقم (3-17) : الصدق الداخلي لعبارات بعد ضمان أمن المعلومات

في ظل الحكومة الالكترونية

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
01	لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة	,514**	.000	دالة

02	لا يهدد استخدام برامج الحكومة الالكترونية الأمن المعلوماتي	,312**	.000	دالة
03	تستخدم المصلحة التي أعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها	,582**	.000	دالة
04	تمتلك المصلحة التي أعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الحكومة الالكترونية	,597**	.000	دالة
05	توجد بالمصلحة قاعدة تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشاكل تقنية	,488**	.000	دالة
06	لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة التي أعمل فيها لأي إختراق أو هجوم الكتروني سابقا	,360**	.000	دالة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (3-17) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات التي تقيس البعد الخامس من المحور الأول دالة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,01$) مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث كانت معاملات الارتباط بين [0,312 و 0,597] وهذا دليل على وجود الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية، وبذلك تعتبر فقرات بعد ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية صادقة لما وضعت لقياسه.

ح - صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد السادس :

الجدول رقم (3-18) : الصدق الداخلي لعبارات بعد الإعلام والتوعية

بمشروع الحكومة الالكترونية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
01	تابعثُ حصص تلفزيونية تشرح مضمون مشروع الحكومة الالكترونية	,419**	.000	دالة
02	يتم الإعلام بكل مستجدات مشروع الحكومة الالكترونية في أغلب وسائل الإعلام	,528**	.000	دالة
03	تقوم الإدارة بإصدار ملصقات تعريفية للمواطنين حول مشروع الحكومة الالكترونية	,425**	.000	دالة

04	لدى الإدارة خطة إعلامية واضحة للتعريف بالخدمات الالكترونية المقدمة	,610**	.000	دالة
05	لديّ استعداد للمشاركة في ندوات لشرح أهمية مشروع الحكومة الالكترونية	,337**	.000	دالة
06	تم عقد مؤتمرات و ورش عمل و ندوات للتعريف بمشروع الحكومة الالكترونية	,591**	.000	دالة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (3-18) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات التي تقيس البعد السادس من المحور الأول دالة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,01$) مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث كانت معاملات الارتباط بين [0,337 و 0,610] وهذا دليل على وجود الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية، وبذلك تعتبر فقرات بعد الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الالكترونية صادقة لما وضعت لقياسه.

2 - صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني :

أ - صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول :

الجدول رقم (3-19) : الصدق الداخلي لعبارات بعد التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
01	قلّل مشروع الحكومة الالكترونية من الجهد اللازم لإتمام مختلف المعاملات	,590**	.000	دالة
02	ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تبسيط إجراءات العمل	,639**	.000	دالة
03	خفف مشروع الحكومة من بعض التعقيدات الإدارية لتقديم مختلف الخدمات	,692**	.000	دالة
04	قلص مشروع الحكومة الالكترونية من مشاكل العمل بين الموظفين	,589**	.000	دالة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (3-19) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات التي تقيس البعد الأول من المحور الثاني دالة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,01$) مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث كانت معاملات الارتباط بين [0,589 و 0,692] وهذا دليل على وجود الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية، وبذلك تعتبر فقرات بعد التقليل من التعقيدات والمشاكل الإدارية صادقة لما وضعت لقياسه.

ب - صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني :

الجدول رقم (3-20) : الصدق الداخلي لعبارات بعد تخفيض التكاليف

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
01	خَفَضَ مشروع الحكومة الالكترونية من الوقت اللازم لتقديم مختلف الخدمات	,657**	.000	دالة
02	قلل مشروع الحكومة الالكترونية من حجم الأوراق المستعملة	,574**	,000	دالة
03	ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تقليل الحاجة إلى موظفين لأداء الخدمة الالكترونية	,674**	,000	دالة
04	قلل مشروع الحكومة الالكترونية من مصاريف تنقلي لتقديم مختلف الخدمات	,687**	,000	دالة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (3-20) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات التي تقيس البعد الثاني من المحور الثاني دالة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,01$) مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث كانت معاملات الارتباط بين [0,574 و 0,687] وهذا دليل على وجود الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية، وبذلك تعتبر فقرات بعد تخفيض التكاليف صادقة لما وضعت لقياسه.

ت - صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث :

الجدول رقم (3-21) : الصدق الداخلي لعبارات بعد تحسين جودة الخدمة العمومية

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
01	زاد مشروع الحكومة الالكترونية من دقة العمل في مختلف مصالح الإدارة	,400**	,000	دالة
02	الوثائق المقدمة للمواطن أصبحت ذات نوعية جيدة	,614**	,000	دالة
03	انخفضت نسبة طلب تجديد الوثائق بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	,497**	,000	دالة
04	انخفضت نسبة الأخطاء في الوثائق المقدمة للمواطن بشكل كبير بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	,621**	,000	دالة
05	سهل مشروع الحكومة الالكترونية متابعة سير معاملات طالبي الخدمة	680**	,000	دالة
06	قلل مشروع الحكومة الالكترونية من زيارات طالبي الخدمة لإدارتنا للحصول على الخدمة	,641**	,000	دالة
07	سهل مشروع الحكومة الالكترونية الوصول والحصول على الخدمة للمستفيدين منها	,570**	,000	دالة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (3-21) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات التي تقيس البعد الثالث من المحور الثاني دالة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,01$) مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث كانت معاملات الارتباط بين [0,400 و 0,680] وهذا دليل على وجود الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية، وبذلك تعتبر فقرات بعد تحسين جودة الخدمة العمومية صادقة لما وضعت لقياسه.

ث - صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع :

الجدول رقم (3-22) : الصدق الداخلي لعبارات بعد تحقيق الإفادة القصوى

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
01	يمكن للمواطن الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية على مدار الساعة	,137	,070	غير دالة
02	قلّت مختلف المشاكل مع المواطنين بعد تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية	,607**	,000	دالة
03	قلل مشروع الحكومة الالكترونية من تأثير العلاقات الشخصية للحصول على الخدمة	689**	,000	دالة
04	حقق مشروع الحكومة الالكترونية العدل والمساواة بين جميع المستفيدين	,553**	,000	دالة
05	نلتقى انطباعات إيجابية عن مستوى جودة الخدمة الالكترونية من طرف المستفيدين بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	,644**	,000	دالة

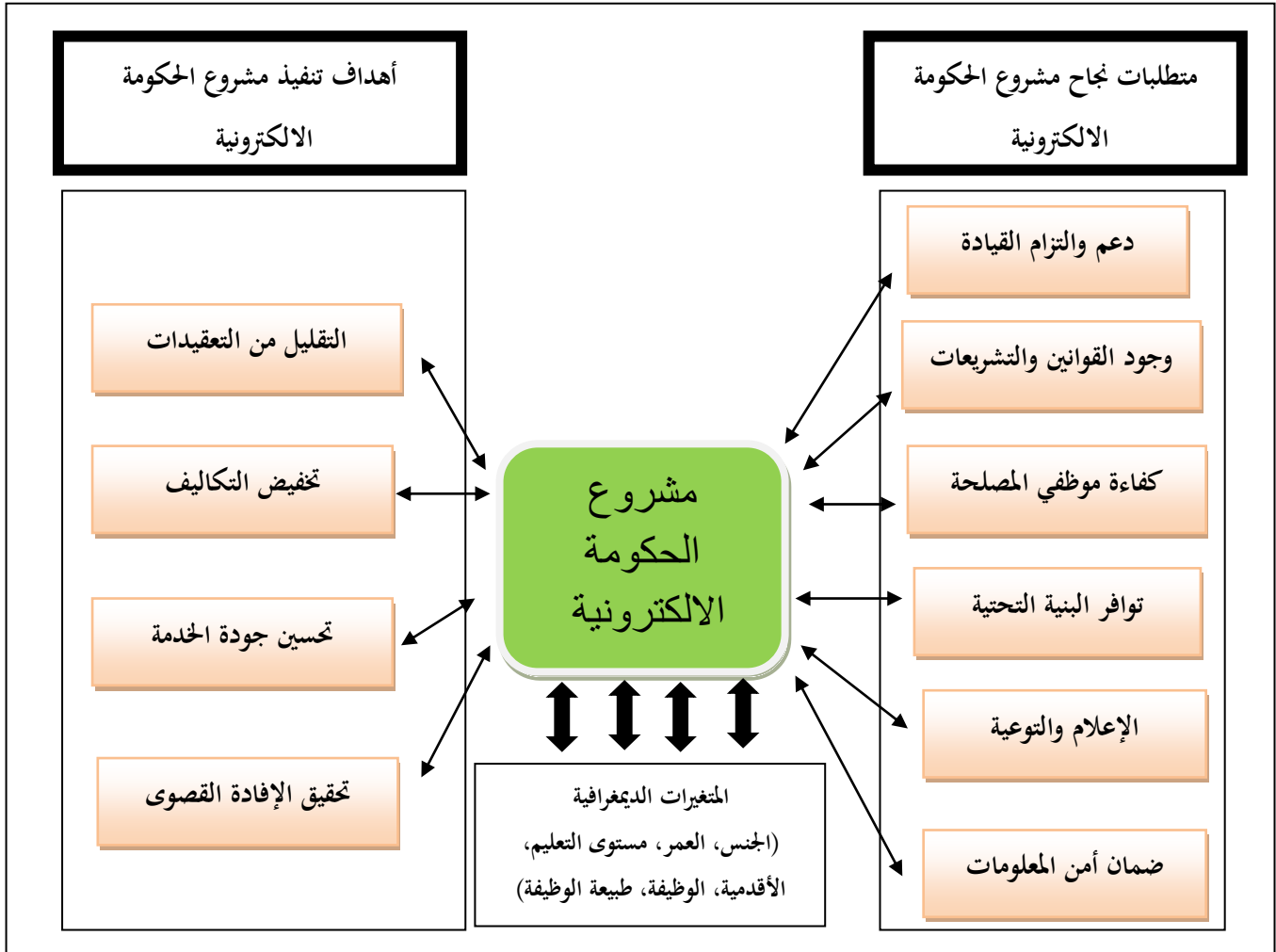
المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (3-22) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات التي تقيس البعد الرابع من المحور الثاني دالة عند مستوى معنوية ($\alpha=0,01$) مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، ماعدا العبارة 01، حيث كانت معاملات الارتباط بين [0,553 و 0,644] وهذا دليل على وجود الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية، وبذلك تعتبر فقرات بعد تحقيق الإفادة القصوى صادقة لما وضعت لقياسه، ماعدا العبارة رقم 01 والتي يمكن استثناءها عند مناقشة النتائج.

المطلب الثالث : نموذج الدراسة

نقوم بتقسيم المتغيرات إلى نوعين و ذلك حسب ما هو موضح في الشكل الموالي :

الشكل رقم (3-7) : نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالب

من خلال الشكل أعلاه يتبين أن :

- تمثل متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية، مجموع المتغيرات التي تعتبر كمدخلات يجب توفيرها لنجاح المشروع.
- النجاح في تنفيذ المشروع ينتج عنه مجموعة من المتغيرات تتمثل في أهداف تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية
- يتأثر المشروع بالمتغيرات الديموغرافية للقائمين على تنفيذ المشروع.

خلاصة الفصل الثالث

من خلال هذا الفصل قمنا بعرض وتفصيل الخطوات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة الميدانية، حيث تمثلت أداة الدراسة في الإستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد تم توزيعها على عينة تتكون من 175 موظف، موزعين على بلديات ودوائر ولاية ورقلة. كما قمنا بالتأكد من صدق وثبات هذه الأداة من خلال صدق المحكمين ، وكذا قياس الاتساق الداخلي لعبارات محاور الدراسة وكذا قياس الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ، وقد توصلنا إلى أن هذه الأداة تقيس ما وضعت لأجله ويمكننا الاعتماد عليها في هذه الدراسة. كما تطرقنا إلى دراسة خصائص عينة الدراسة، وحددنا نموذج الدراسة.

وسنتطرق في الفصل الرابع إلى عرض النتائج و مناقشتها

الفصل الرابع

النتائج ومناقشتها

تمهيد :

بعد التطرق إلى الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية، وكذلك مناقشة الدراسات التطبيقية السابقة التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، حيث استخرجنا نقاط الشبه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وكيفية الاستفادة منها، وبعد تحديد الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، حيث أوضحنا الطريقة المتبعة في بناء الاستبانة، وحددنا المحاور المستخدمة في الدراسة، سنقوم من خلال هذا الفصل بعرض وتحليل عبارات الاستبانة، قصد التعرف على آراء عينة الدراسة حول محاورها، ثم اختبار فرضيات الدراسة، وفي الأخير سنناقش النتائج المتوصل إليها، للإجابة على الأسئلة الفرعية، والإشكالية الرئيسية للدراسة.

ومن أجل ذلك قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي :

المبحث الأول : تحليل عبارات الاستبيان

المبحث الثاني : اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الثالث : مناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل النتائج الخاصة بالأسئلة الفرعية للدراسة واختبار فرضيات الدراسة، ثم مناقشة النتائج المتوصل إليها، إذ تم إجراء التحليل الوصفي وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذا مؤشر الأهمية النسبية RII لإجابات أفراد عينة الدراسة بالنسبة للفقرات الواردة في الاستبيان بمحوريها، وذلك على النحو الآتي :

المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج المحور الأول

تهدف أسئلة المحور الأول للإجابة على السؤال :

كيف يقيّم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة مدى توفير متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر ؟

وسنتطرق فيما يلي إلى عرض وتحليل النتائج الخاصة بالمحور الأول للدراسة، ويتضمن هذا المحور الفقرات ذات الأرقام من الفقرة رقم 01 إلى الفقرة رقم 31. ومن أجل تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات هذا المحور سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذا مؤشر الأهمية النسبية RII للعبارات وللأبعاد، كما في الجداول الآتية :

الجدول رقم (4-1) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد دعم والتزام القيادة الإدارية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية RII	المستوى
01	تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على خطة واضحة لتطبيق المشروع	2.03	0,661	0.66	متوسط
02	تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على نظام واضح للحوافز يساهم في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية	1.69	0,754	0.55	متوسط

متوسط	0.59	0,751	1.80	يوجد تنسيق بين مصالحنا الإدارية من أجل تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	03
مرتفع	0,80	0.723	2,43	تحرص إدارتنا على التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعوقة لكل تطور	04
متوسط	0,66	0,788	1,99	تعمل إدارتنا على إشراك الموظفين في صنع مختلف القرارات المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	05
متوسط	0.65	0.508	1.98	الاتجاه العام لبعد دعم والتزام القيادة الإدارية	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-1) أن مستوى الإجابة لفقرات البعد الأول (دعم والتزام القيادة الإدارية) للمحور الأول (تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى متوسط، بمتوسط حسابي (1.98) وانحراف معياري (0.508)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية في مقياس ليكارت الثلاثي، كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.65) وكان ذو مستوى متوسط كذلك، مما يعني أن دعم والتزام القيادة الإدارية للحكومة الالكترونية متوفر بدرجة متوسطة من وجهة نظر المستجوبين، ويعود ذلك لأن كل عبارات البعد كانت ذات إتجاه متوسط ما عدا العبارة رقم 04، وما لوحظ أثناء الزيارات الميدانية التي قمنا بها أن أغلب الموظفين يشكون من نقص التحفيز المعنوي والمادي للقائمين على تنفيذ المشروع، وأحيانا يعتبر كغيره من المشاريع العمومية والتي تمتاز بإجراءات محددة لا يمكن الإبداع والابتكار لتطويرها، وكذلك نقص التنسيق بين المصالح الإدارية ذات العلاقة بالمشروع، ونلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (1.69 - 2.43) وأن أقل قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (1.69) وانحراف معياري (0.754) للعبارة تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على نظام واضح للحوافز يساهم في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية، كما نلاحظ أن أكبر قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.43) وانحراف معياري (0.723) للعبارة تحرص إدارتنا على التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعوقة لكل تطور.

الجدول رقم (4-2) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد وجود القوانين والتشريعات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية RII	المستوى
06	تمتلك إدارتنا أنظمة ولوائح تشريعية تنظم عمل الحكومة الالكترونية	2,03	0,710	0,66	متوسط
07	لدي إطلاع كبير على مختلف القوانين المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	1,91	0,680	0,63	متوسط
08	كل القضايا الالكترونية التي واجهتنا وجدنا قوانين وتشريعات مناسبة للتعامل معها	1,84	0,717	0,61	متوسط
09	أعتقد أن القضاء الجزائري مؤهل للتعامل مع القضايا والجرائم الالكترونية في حال حدوثها	2,19	0,656	0,72	متوسط
	الاتجاه العام لبعده وجود القوانين والتشريعات	1.99	0.469	0,66	متوسط

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-2) أن مستوى الإجابة لفقرات البعد الثاني (وجود القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية) للمحور الأول (تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى متوسط، بمتوسط حسابي (1.99) وانحراف معياري (0.469)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية في مقياس ليكارت الثلاثي، كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.66) وكان ذو مستوى متوسط كذلك، مما يعني أن القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية متوفرة ولكن بدرجة متوسطة من وجهة نظر المستجوبين، ويعود ذلك إلى أن كل عبارات البعد كانت ذو مستوى متوسط، وما لوحظ في هذا البعد عدم الاطلاع الكبير من طرف الموظفين على القوانين واللوائح الخاصة بتسيير المشروع وهذا ما تظهره العبارة رقم 07، والتي كانت ذات مستوى متوسط، ونلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (1.84 - 2.19) وأن أقل قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (1.84) وانحراف معياري (0.717) للعبارة كل القضايا الالكترونية التي واجهتنا وجدنا قوانين وتشريعات مناسبة للتعامل معها، كما نلاحظ أن أكبر قيمة في

استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.19) وانحراف معياري (0.656) للعبارة أعتقد أن القضاء الجزائري مؤهل للتعامل مع القضايا والجرائم الالكترونية في حال حدوثها.

الجدول رقم (4-3) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية RII	المستوى
10	أمتك الكفاءة والمؤهلات الضرورية للتطبيق الجيد لبرامج الحكومة الالكترونية	2,49	0,651	0,82	مرتفع
11	استفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الحكومة الالكترونية قبل الشروع في تنفيذها	2,21	0,770	0,73	متوسط
12	يستخدم موظفو المصلحة التي أعمل فيها المعلومات و المعارف التي حصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي	2,31	0,732	0,76	متوسط
13	تتوافر المصلحة التي أعمل فيها على مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الالكترونية	2,50	0,685	0,83	مرتفع
14	يملك موظفو المصلحة التي أعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام الانترنت و البريد الداخلي	2,35	0,711	0,78	مرتفع
	الاتجاه العام لبعدها كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية	2.37	0.456	0.78	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-3) أن مستوى الإجابة لفقرات البعد الثالث (كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية) للمحور الأول (تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي (2.37) وانحراف معياري (0.456)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثالثة في مقياس ليكارت الثلاثي، كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.78) وكان ذو مستوى مرتفع كذلك، مما يعني أن موظفي المصالح المكلفة باستصدار بطاقات العريف وجوازات السفير البيومترية ذوي كفاءات مرتفعة في تنفيذ برامج الحكومة

الإلكترونية من وجهة نظر المستجوبين، ويعود ذلك لأن ثلاث عبارات من هذا البعد كانت ذات مستوى مرتفع، وعبارتين ذات مستوى متوسط، وهذا يعود أساساً لأن أغلب الموظفين المكلفين بتنفيذ المشروع من فئة الجامعيين، ونلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (2.21 - 2.50) وأن أقل قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري (0.770) للعبارة استندت أنا وزملائي بالمصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الحكومة الإلكترونية قبل الشروع في تنفيذها، كما نلاحظ أن أكبر قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.50) وانحراف معياري (0.685) للعبارة تتوافر المصلحة التي أعمل فيها على مبرمجين ومهندسين متخصصين في إنجاز البرامج الإلكترونية.

الجدول رقم (4-4) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الإلكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية RII	المستوى
15	تتوفر المصلحة التي أعمل فيها على أجهزة و إمكانيات متطورة تفي بمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية	2,24	0,742	0,74	متوسط
16	توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط بين جميع المصالح	2,08	0,813	0,69	متوسط
17	يتم التعامل بالبريد الإلكتروني ورسائل SMS لإتمام مختلف المعاملات وتقديم مختلف الخدمات	1,82	0,810	0,60	متوسط
18	تمتلك المصلحة التي أعمل فيها قواعد بيانات إلكترونية دقيقة ومتكاملة و يتم تحيينها بصفة دورية	2,27	0,769	0,75	متوسط
19	تتوفر خدمة انترنت عالية التدفق في جميع المصالح المعنية بالمشروع	1,64	0,759	0,54	متوسط
	الاتجاه العام لبعد توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الإلكترونية	2.01	0,502	0.66	متوسط

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-4) أن مستوى الإجابة لفقرات البعد الرابع (توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية) للمحور الأول (تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى متوسط، بمتوسط حسابي (2.01) وانحراف معياري (0.502)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية في مقياس ليكارت الثلاثي، كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.66) وكان ذو مستوى متوسط كذلك، مما يعني توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية متوفرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر المستجوبين، ويعود ذلك إلى أن كل عبارات البعد كانت ذات إتجاه متوسط، حيث أن العتاد المخصص للمشروع عموماً كافي، ولكن يجب تجديد بعضه، وما لوحظ كذلك وجود نقص في العتاد في بلديتين فقط من بلديات الولاية، والتي يجب تدعيمها بعتاد كاف للمشروع، ونلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (1.64 - 2.27) وأن أقل قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (1.64) وانحراف معياري (0.759) للعبارة تتوفر خدمة انترنت عالية التدفق في جميع المصالح المعنية بالمشروع، كما نلاحظ أن أكبر قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.27) وانحراف معياري (0.769) للعبارة تمتلك المصلحة التي أعمل فيها قواعد بيانات الكترونية دقيقة ومتكاملة و يتم تحيينها بصفة دورية.

الجدول رقم (4-5) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات

المبحوثين حول بعد أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية RII	المستوى
20	لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة	1,83	0,840	0,60	متوسط
21	لا يهدد استخدام برامج الحكومة الالكترونية الأمن المعلوماتي للعمل	1,99	0,685	0,65	متوسط
22	تستخدم المصلحة التي أعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها	1,93	0,727	0,64	متوسط

متوسط	0,60	0,763	1,81	تمتلك المصلحة التي أعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الحكومة الالكترونية	23
متوسط	0,66	0,826	2.03	توجد بالمصلحة قاعدة تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشاكل تقنية	24
مرتفع	0,84	0,725	2,54	لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة التي أعمل فيها لأي إختراق أو هجوم الكتروني سابقا	25
متوسط	0.66	0.498	2.02	الاتجاه العام لبعد ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-5) أن مستوى الإجابة لفقرات البعد الخامس (ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية) للمحور الأول (تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى متوسط، بمتوسط حسابي (2.02) وانحراف معياري (0.498)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية في مقياس ليكارت الثلاثي كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.66) وكان ذو مستوى متوسط كذلك، مما يعني أن أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية متوفر بدرجة متوسطة من وجهة نظر المستجوبين، ويعود ذلك إلى أن كل عبارات البعد كانت ذات مستوى متوسط، ماعدا العبارة 25 والتي كانت ذات مستوى مرتفع، وقد لوحظ كذلك وجود أنظمة وأجهزة الحماية بدرجة متوسطة، لأن بعض الأجهزة المستعملة في تسيير المشروع يتم حمايتها فعلا بمختلف طرق الحماية الأمنية، وبعضها لا يتم ذلك، وكذلك في بعض البلديات يوجد موظفين متخصصين في صيانة عتاد الإعلام الآلي، وفي أخرى لا يوجد، ونلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (1.81 - 2.54) وأن أقل قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (1.81) وانحراف معياري (0.763) للعبارة تمتلك المصلحة التي أعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الحكومة الالكترونية، كما نلاحظ أن أكبر قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط

حسابي (2.54) وانحراف معياري (0.725) للعبارة لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة التي أعمل فيها لأي إختراق أو هجوم الكتروني سابقا.

الجدول رقم (4-6) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد الإعلام والتوعية بالحكومة الالكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية RII	المستوى
26	تابعُ حصص تلفزيونية تشرح مضمون مشروع الحكومة الالكترونية	1,94	0,756	0,64	متوسط
27	يتم الإعلام بكل مستجدات مشروع الحكومة الالكترونية في أغلب وسائل الإعلام	2,03	0,780	0,67	متوسط
28	تقوم الإدارة بإصدار ملصقات تعريفية للمواطنين حول مشروع الحكومة الالكترونية	1,66	0,755	0,55	متوسط
29	لدى الإدارة خطة إعلامية واضحة للتعريف بالخدمات الالكترونية المقدمة	1,72	0,755	0,57	متوسط
30	لديّ استعداد للمشاركة في ندوات لشرح أهمية مشروع الحكومة الالكترونية	2,17	0,824	0,72	متوسط
31	تم عقد مؤتمرات و ورش عمل و ندوات للتعريف بمشروع الحكومة الالكترونية	1,66	0,785	0,55	متوسط
	الاتجاه العام لبعء الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الالكترونية	1.86	0.493	0,62	متوسط

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-6) أن مستوى الإجابة لفقرات البعد السادس (الإعلام والتوعية بالحكومة الالكترونية) للمحور الأول (تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى متوسط، بمتوسط حسابي (1.86) وانحراف معياري (0.493)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية في مقياس ليكارت الثلاثي كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.62) وكان ذو مستوى متوسط كذلك، مما يعني وجود الإعلام والتوعية بالحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة من وجهة

نظر المستجوبين، ويعود ذلك إلى أن كل عبارات البعد كانت ذات مستوى متوسط، ونلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (1.66 - 2.17) وأن أقل قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (1.66) للعبرة تم عقد مؤتمرات وورش عمل وندوات للتعريف بمشروع الحكومة الالكترونية، كما نلاحظ أن أكبر قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.17) للعبرة لدي استعداد للمشاركة في ندوات لشرح أهمية الحكومة الالكترونية.

الجدول رقم (4-7) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومؤشر الأهمية النسبية للمحور الأول

المستوى	مؤشر الأهمية النسبية RII	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور 1
متوسط	0.66	0.352	2.00	تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-7) أن مستوى الإجابة للمحور الأول (تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر) كان متوسط، بمتوسط حسابي (2.00) وانحراف معياري (0.352)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية في مقياس ليكارت الثلاثي كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.66) وكان ذو مستوى متوسط كذلك، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يقيمون توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر بدرجة متوسطة، ويظهر ذلك من خلال أن كل أبعاد المحور كانت بمستوى متوسط، ماعدا البعد الثالث (كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية)، والذي كان بمستوى مرتفع.

المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج المحور الثاني

سنتطرق فيما يلي إلى عرض و تحليل النتائج الخاصة بالمحور الثاني للدراسة :
كيف يقيّم مستخدمو الإدارات العمومية في عينة الدراسة الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر ؟

ويتضمن هذا المحور الفقرات ذات الأرقام من الفقرة رقم 32 إلى الفقرة رقم 51، ومن أجل تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات هذا المحور، سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذا مؤشر الأهمية النسبية RII كما هو موضح في الجداول الآتية :

الجدول رقم (4-8) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية RII	المستوى
32	قلّل مشروع الحكومة الالكترونية من الجهد اللازم لإتمام مختلف المعاملات	2,62	0,531	0,86	مرتفع
33	ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تبسيط إجراءات العمل	2,66	0,511	0,88	مرتفع
34	خفف مشروع الحكومة من بعض التعقيدات الإدارية لتقديم مختلف الخدمات	2,54	0,632	0,84	مرتفع
35	قلص مشروع الحكومة الالكترونية من مشاكل العمل بين الموظفين	2,45	0,631	0,81	مرتفع
	الاتجاه العام لبعد التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية	2.56	0.476	0,85	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-8) أن مستوى الإجابة لفقرات البعد الأول (التقليل من التعقيدات والمشاكل الإدارية) للمحور الثاني (تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي (2.56) وانحراف معياري (0.476)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثالثة في مقياس ليكارت الثلاثي، كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.85) وكان ذو مستوى مرتفع كذلك مما

يعني أن الحكومة الالكترونية في الجزائر قللت من التعقيدات والمشاكل الإدارية بدرجة مرتفعة من وجهة نظر المستجوبين، ويعود ذلك إلى أن كل عبارات البعد كانت ذات مستوى مرتفع، ونلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (2.45 - 2.66) وأن أقل قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري (0.631) للعبارة قلص مشروع الحكومة الالكترونية من مشاكل العمل بين الموظفين، كما نلاحظ أن أكبر قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (0.511) للعبارة ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تبسيط إجراءات العمل.

الجدول رقم (4-9) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية

لإجابات المبحوثين حول بعد تخفيض التكاليف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية RII	المستوى
36	خَفَضَ مشروع الحكومة الالكترونية من الوقت اللازم لتقديم مختلف الخدمات	2,67	0,507	0,88	مرتفع
37	قل مشروع الحكومة الالكترونية من حجم الأوراق المستعملة	2,47	0,659	0,82	مرتفع
38	ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تقليل الحاجة إلى موظفين لأداء الخدمة الالكترونية	2,31	0,702	0,76	متوسط
39	قل مشروع الحكومة الالكترونية من مصاريف تنقلي لتقديم مختلف الخدمات	2,35	0,735	0,78	مرتفع
	الاتجاه العام لبعـد تخفيض التكاليف	2.45	0.505	0,81	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-9) أن مستوى الإجابة لفقرات البعد الثاني (تخفيض التكاليف) للمحور الثاني (تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري (0.505)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثالثة في مقياس ليكارت الثلاثي، كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.81) وكان ذو مستوى مرتفع كذلك، مما يعني أن الحكومة الالكترونية في الجزائر خفضت من مختلف تكاليف تقديم الخدمة بدرجة مرتفعة من وجهة نظر المستجوبين، ويعود ذلك إلى أن كل عبارات البعد كانت ذات مستوى مرتفع ما عدا

العبارة 38 والتي كانت ذات مستوى متوسط، ونلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (2.31- 2.67) وأن أقل قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.31) وانحراف معياري (0.702) للعبارة ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تقليل الحاجة إلى موظفين لأداء الخدمة الالكترونية، كما نلاحظ أن أكبر قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.67) وانحراف معياري (0.507) للعبارة حَقَّض مشروع الحكومة الالكترونية من الوقت اللازم لتقديم مختلف الخدمات.

الجدول رقم (4-10) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد تحسين جودة الخدمة العمومية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية RII	المستوى
40	زاد مشروع الحكومة الالكترونية من دقة العمل في مختلف مصالح الإدارة	2,63	0,550	0,87	مرتفع
41	الوثائق المقدمة للمواطن أصبحت ذات نوعية جيدة	2,61	0,624	0,86	مرتفع
42	انخفضت نسبة طلب تجديد الوثائق بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	2,39	0,734	0,79	مرتفع
43	انخفضت نسبة الأخطاء في الوثائق المقدمة للمواطن بشكل كبير بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	2,44	0,666	0,81	مرتفع
44	سهل مشروع الحكومة الالكترونية متابعة سير معاملات طالبي الخدمة	2,50	0,651	0,83	مرتفع
45	قلل مشروع الحكومة الالكترونية من زيارات طالبي الخدمة لإدارتنا للحصول على الخدمة	2,24	0,742	0,74	متوسط
46	سهل مشروع الحكومة الالكترونية الوصول والحصول على الخدمة للمستخدمين منها	2,55	0,666	0,84	مرتفع
	الاتجاه العام لبعده تحسين جودة الخدمة العمومية	2.48	0.436	0,82	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-10) أن مستوى الإجابة لفقرات البعد الثالث (تحسين جودة الخدمة العمومية) للمحور الثاني (تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.436)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثالثة في مقياس ليكارت الثلاثي، كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.82) وكان ذو مستوى مرتفع كذلك مما يعني أن الحكومة الالكترونية في الجزائر حسنت من جودة الخدمة العمومية بدرجة مرتفعة من وجهة نظر المستجوبين، ويعود ذلك إلى أن كل عبارات البعد كانت ذات مستوى مرتفع ما عدا العبارة 45، والتي كانت ذات مستوى متوسط، ونلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (2.24 - 2.63) وأن أقل قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.742) للعبارة قلل مشروع الحكومة الالكترونية من زيارات طالبي الخدمة لإدارتنا للحصول على الخدمة، كما نلاحظ أن أكبر قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.63) وانحراف معياري (0.550) للعبارة زاد مشروع الحكومة الالكترونية من دقة العمل في مختلف مصالح الإدارة.

الجدول رقم (4-11) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول بعد تحقيق الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية RII	المستوى
47	يمكن للمواطن الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية على مدار الساعة	2,17	0,720	0,72	متوسط
48	قلّت مختلف المشاكل مع المواطنين بعد تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية	1.70	0,665	0,56	متوسط
49	قلل مشروع الحكومة الالكترونية من تأثير العلاقات الشخصية للحصول على الخدمة	1.99	0,690	0.65	متوسط
50	حقق مشروع الحكومة الالكترونية العدل والمساواة بين جميع المستفيدين	1.80	0,649	0.59	متوسط

مرتفع	0,80	0,654	2,41	نتلقى انطباعات إيجابية عن مستوى جودة الخدمة الالكترونية من طرف المستفيدين بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	51
متوسط	0.66	0.462	2.01	الاتجاه العام لبعث تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-11) أن مستوى الإجابة لفقرات البعد الرابع (تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية) للمحور الثاني (تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى متوسط، بمتوسط حسابي (2.01) وانحراف معياري (0.462)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية في مقياس ليكارت الثلاثي، كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.66) وكان ذو مستوى متوسط كذلك، مما يعني أن الحكومة الالكترونية حققت الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية بدرجة متوسطة من وجهة نظر المستجوبين، ونلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (1.70 - 2.41) وأن أقل قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (1.70) وانحراف معياري (0.665) للعبارة قلت مختلف المشاكل مع المواطنين بعد تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية، كما نلاحظ أن أكبر قيمة في استجابات أفراد العينة كان بمتوسط حسابي (2.41) وانحراف معياري (0.654) للعبارة نتلقى انطباعات إيجابية عن مستوى جودة الخدمة الالكترونية من طرف المستفيدين بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

الجدول رقم (4-12) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومؤشر

الأهمية النسبية للمحور الثاني

المستوى	مؤشر الأهمية النسبية RII	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور 2
مرتفع	0.80	0.378	2.44	تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-12) أن مستوى الإجابة للمحور الثاني (تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر) كان مرتفع، بمتوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.378)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثالثة في مقياس ليكارت الثلاثي كما يظهر كذلك أن مؤشر الأهمية النسبية لهذا البعد قد بلغ (0.80) وكان ذو مستوى مرتفع كذلك، مما يعني أن أفراد العينة يقيمون الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر بدرجة متوسطة، ويظهر ذلك من خلال أن كل أبعاد المحور كانت بمستوى مرتفع، ماعدا البعد الرابع في هذا المحور (تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية)، والذي كان بمستوى متوسط.

المطلب الثالث : عرض وتحليل نتائج السؤال الثالث

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية، الوظيفة، طبيعة الوظيفة) ؟

وحتى نتمكن من استخدام أحد المقاييس الإحصائية المعلمية أو اللامعلمية يجب تمريرها على مجموعة من الاختبارات التي تمكن من التعرف على أن التوزيع الذي تأخذه المتغيرات توزيعا طبيعيا أو أسيا أو توزيع آخر ومن أشهر الاختبارات التي تختبر التوزيع إن كان طبيعيا لاستخدام المقاييس الإحصائية المعلمية اختبار كلوموجروف - سميرونوف، وجاءت نتائج هذا الاختبار وفقا للجدول التالي:

الجدول (4-13) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية	,046	175	,200*	,982	175	,023

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يبين الجدول (4-13) أن مستوى المعنوية للمحور كان مساويا للقيمة 0.200 وهي نسبة أكبر من مستوى المعنوية المعياري 0.05، ما يدل على أن المحور يتبع التوزيع الطبيعي، وهذا يعني أنه يمكننا استخدام الاختبارات المعلمية .

السؤال الفرعي الأول : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس ؟

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس

لقد استخدمنا اختبار T للعينات المستقلة، من أجل معرفة وتحديد إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس، والجدول التالي يبين النتائج الخاصة بذلك :

الجدول رقم (4-14) نتائج اختبار T للعينات المستقلة لمتغير الجنس

اختبار T للعينات المستقلة			اختبار (Levene's)		تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية
درجة الحرية df	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الدلالة	قيمة F	
173	0.419	0.809	0.183	1.787	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

بالاعتماد على نتائج اختبار T للعينات المستقلة الموضح في الجدول أعلاه نلاحظ أن اختبار (Levene's) في مستوى الدلالة (0.183) وهو أكبر من القيمة المعنوية (0.05) إذا نختار اختبار الفروق بين متوسطين في حالة تجانس وهو (0.809) بمستوى دلالة (0.419) وهي أكبر من القيمة المعنوية (0.05) إذا نقبل الفرضية الصفرية، بمعنى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس.

السؤال الفرعي الثاني - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد

عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر ؟
 H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات

نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح

الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر.

لقد استخدمنا تحليل التباين الأحادي (one-way anova) من اجل معرفة و تحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر، والجدول التالي يبين النتائج الخاصة بذلك :

الجدول رقم (4-15) نتائج تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير العمر

النتيجة	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير
توجد فروق	0.010	3.861	0,456	3	1,369	بين المجموعات	العمر
			0,118	171	20,204	داخل المجموعات	
				174	21,573	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن اختبار الفروق في إجابات أفراد العينة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية بالنسبة لمتغير العمر أعطى قيمة F (3.861) بمستوى دلالة (0.010) وهي أقل من القيمة المعنوية (0.05) إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرض البديل أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر، ولمعرفة مصدر الفروق نقوم باختبار توكي، كما في الجدول التالي :

الجدول رقم (4-16) نتائج اختبار توكي لمعرفة مصدر الفروق بالنسبة لمتغير العمر

(I) العمر	(J) العمر	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
سنة 50 من أكثر	سنة 50 - 41	,20276	,14525	,504	-,1741	,5796
	سنة 40 - 30	,12224	,13335	,796	-,2237	,4682
	سنة 30 من أقل	-,22734	,17323	,556	-,6768	,2221
سنة 50 - 41	سنة 50 من أكثر	-,20276	,14525	,504	-,5796	,1741
	سنة 40 - 30	-,08052	,07157	,675	-,2662	,1052
	سنة 30 من أقل	-,43011*	,13171	,007	-,7718	-,0884
سنة 40 - 30	سنة 50 من أكثر	-,12224	,13335	,796	-,4682	,2237
	سنة 50 - 41	,08052	,07157	,675	-,1052	,2662
	سنة 30 من أقل	-,34959*	,11845	,019	-,6569	-,0423
سنة 30 من أقل	سنة 50 من أكثر	,22734	,17323	,556	-,2221	,6768
	سنة 50 - 41	,43011*	,13171	,007	,0884	,7718
	سنة 40 - 30	,34959*	,11845	,019	,0423	,6569

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

من خلال جدول نتائج اختبار توكي لمعرفة مصدر الفروق بالنسبة لمتغير السن، نلاحظ أن الفروق بين الفئتين العمريتين (أقل من 30 سنة) و (من 30 إلى 40 سنة) وبين الفئتين (أقل من 30 سنة) و (من 41 إلى 50 سنة)، وفي كلا الحالتين لصالح الفئة العمرية أقل من 30 سنة لأنها ذات المتوسط الحسابي الأكبر.

السؤال الفرعي الثالث : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير مستوى التعليم ؟

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير مستوى التعليم

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير مستوى التعليم

لقد استخدمنا تحليل التباين الأحادي (one-way anova) من اجل معرفة وتحديد ما إذا كان توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى للمتغير مستوى التعليم، والجدول التالي يبين النتائج الخاصة بذلك .

الجدول رقم (4-17) نتائج تحليل التباين الأحادي لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر بالنسبة لمتغير مستوى التعليم

النتيجة	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير
لا توجد فروق	0.380	1,031	0,128	3	0,383	بين المجموعات	مستوى التعليم
			0,124	171	21,189	داخل المجموعات	
				174	21,573	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن اختبار الفروق في إجابات أفراد العينة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية بالنسبة لمتغير مستوى التعليم أعطى قيمة F (1.031) بمستوى دلالة (0.380) وهي أكبر من القيمة المعنوية (0.05) إذن نقبل الفرضية الصفرية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير مستوى التعليم.

السؤال الفرعي الرابع : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية ؟

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية.

لقد استخدمنا تحليل التباين الأحادي (one-way anova) من اجل معرفة وتحديد ما إذا كان يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية، والجدول التالي يبين النتائج الخاصة بذلك :

الجدول رقم (4-18) نتائج تحليل التباين الأحادي لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر بالنسبة لمتغير الأقدمية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	النتيجة
الأقدمية	بين المجموعات	0,332	3	0,111	0,890	0.448	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	21,241	171	0,124			
	المجموع	21,573	174				

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن اختبار الفروق في إجابات أفراد العينة حول متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالنسبة لمتغير الأقدمية التعليم أعطى قيمة F (0.890) بمستوى دلالة (0.448) وهي أكبر من القيمة المعنوية (0.05) إذن نقبل الفرضية الصفرية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية.

السؤال الفرعي الخامس : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الوظيفة ؟
 لقد استخدمنا تحليل التباين الأحادي (one-way anova) من اجل معرفة وتحديد ما إذا كان توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أراء عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الوظيفة، والجدول التالي يبين النتائج الخاصة بذلك :

الجدول رقم (4-19) نتائج تحليل التباين الأحادي لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر بالنسبة لمتغير الوظيفة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	النتيجة
الوظيفة	بين المجموعات	0,129	2	0,065	0,517	0.597	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	21,444	172	0,125			
	المجموع	21,573	174				

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن اختبار الفروق في إجابات أفراد العينة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية بالنسبة لمتغير الوظيفة أعطى قيمة F (0.517) بمستوى دلالة (0.597) وهي أكبر من القيمة المعنوية (0.05) إذن نقبل الفرضية الصفرية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الوظيفة.

السؤال الفرعي السادس : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة ؟

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.

لقد استخدمنا اختبار T للعينات المستقلة، من أجل معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة، والجدول التالي يبين النتائج الخاصة بذلك :

الجدول رقم (4-20) نتائج اختبار T للعينات المستقلة بالنسبة لمتغير طبيعة الوظيفة

اختبار T للعينات المستقلة			اختبار (Levene's)		تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية
درجة الحرية df	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الدلالة	قيمة F	
173	0,039	2,075	0,246	1,358	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

بالاعتماد على نتائج اختبار T للعينات المستقلة الموضح في الجدول أعلاه نلاحظ أن اختبار (Levene's) في مستوى الدلالة (0.246) وهو اكبر من القيمة المعنوية (0.05) إذا نختار اختبار الفروق بين متوسطين في حالة تجانس وهو (2.075) بمستوى دلالة (0,039) وهي أقل من القيمة المعنوية (0.05) إذا نرفض الفرضية الصفرية، أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة، وهي لصالح فئة الإداريين لأنها ذات المتوسط الحسابي الأكبر.

المبحث الثاني : اختبار فرضيات الدراسة

من خلال هذا المبحث سنقوم باختبار فرضيات الدراسة كما يلي :

المطلب الأول : اختبار الفرضية الأولى

نصت الفرضية الأولى على "ينظر أفراد عينة الدراسة إيجابيا إلى توفير الإدارات العمومية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر"، وتتدرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى H_{1.1} : يتوفر الدعم والالتزام من طرف القيادات الإدارية للحكومة الالكترونية في الإدارات العمومية في الجزائر، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية H_{1.2}: تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة H_{1.3}: تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على الموارد البشرية المؤهلة لنجاح الحكومة الإلكترونية، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة H_{1.4} : تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على البنية التحتية الضرورية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

الفرضية الفرعية الخامسة H_{1.5} : تضمن الإدارات العمومية في الجزائر أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

الفرضية الفرعية السادسة H_{1.6} : تقوم الإدارات العمومية في الجزائر بعملية الإعلام والتوعية بالحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة. ولاختبار هذه الفرضيات تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة ومستوى الدلالة لكل بعد من أبعاد المحور.

بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول دعم والتزام القيادة الإدارية نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H_0 : لا يتوفر الدعم والالتزام من طرف القيادات الإدارية للحكومة الالكترونية في الإدارات العمومية في الجزائر، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة..

H_1 : يتوفر الدعم والالتزام من طرف القيادات الإدارية للحكومة الالكترونية في الإدارات العمومية في الجزائر، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لبعد دعم والتزام القيادة الإدارية
الجدول (4-21) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لبعد دعم والتزام القيادة الإدارية

اختبار T للعينة الواحدة			Test Value = 2
df	مستوى الدلالة	قيمة t	
174	0,000	5.624	دعم والتزام القيادة الإدارية

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (4-21) نلاحظ أن قيمة T بلغت (5.624) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05)، أي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يتوفر الدعم والالتزام من طرف القيادات الإدارية للحكومة الالكترونية في الإدارات العمومية في الجزائر، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة، وهي بدرجة متوسطة لأن الاتجاه العام لهذا البعد كان متوسط.

بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول وجود القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H_0 : لا تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

H₁ : تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة. والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لبعد وجود القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية

الجدول (4-22) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لبعد وجود القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية

اختبار T للعينة الواحدة			
Test Value = 2			
df	مستوى الدلالة	قيمة t	وجود القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية
174	0,000	56.189	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (4-22) نلاحظ أن قيمة T بلغت (56.189) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، أي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة، وهي بدرجة متوسطة لأن الاتجاه العام لهذا البعد كان متوسط.

بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول مدى كفاءة موظفي مصالح البومتری في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H₀ : لا تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على الموارد البشرية المؤهلة لنجاح الحكومة الإلكترونية، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

H₁ : تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على الموارد البشرية المؤهلة لنجاح الحكومة الإلكترونية، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة. والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لبعد كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية

الجدول (4-23) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لبعد كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية

اختبار T للعينة الواحدة			
Test Value = 2			
df درجة الحرية	مستوى الدلالة	قيمة t	كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية
174	0,000	10.770	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-23) أن قيمة T بلغت (10.770) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، أي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على الموارد البشرية المؤهلة لنجاح الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة، وهي بدرجة مرتفعة لأن الاتجاه العام لهذا البعد كان مرتفع.

بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H_0 : لا تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على البنية التحتية الضرورية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

H_1 : تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على البنية التحتية الضرورية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لبعد توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية.

الجدول (4-24) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لبعء توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية

اختبار T للعينة الواحدة			توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية
Test Value = 2			
df درجة الحرية	مستوى الدلالة	قيمة t	
174	0,000	52.919	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-24) أن قيمة T بلغت (52.919) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على البنية التحتية الضرورية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة، وهي بدرجة متوسطة لأن الاتجاه العام لهذا البعد كان متوسط.

بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H_0 : لا تضمن الإدارات العمومية في الجزائر أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

H_1 : تضمن الإدارات العمومية في الجزائر أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لبعء ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية

الجدول (4-25) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لبعد ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية

اختبار T للعينة الواحدة			
Test Value = 2			
df درجة الحرية	مستوى الدلالة	قيمة t	ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية
174	0,000	5.624	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-25) أن قيمة T بلغت (5.624) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بضمان الإدارات العمومية في الجزائر أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة، وذلك بدرجة متوسطة لأن الاتجاه العام لهذا البعد كان متوسط.

بالنسبة للفرضية الفرعية السادسة :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول الإعلام والتوعية بالحكومة الإلكترونية نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H_0 : لا تقوم الإدارات العمومية في الجزائر بعملية الإعلام والتوعية بالحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

H_1 : تقوم الإدارات العمومية في الجزائر بعملية الإعلام والتوعية بالحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة.

والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لبعد الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية

الجدول (4-26) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لبعث الإعلام والتوعية بالحكومة الالكترونية

اختبار T للعينة الواحدة			الإعلام والتوعية بالحكومة الالكترونية
Test Value = 2			
df درجة الحرية	مستوى الدلالة	قيمة t	
174	0,004	2.904	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-26) أن قيمة T بلغت (2.904) ومستوى الدلالة (0,0004) وهي أقل من (0.05) وعليه نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه تقوم الإدارات العمومية في الجزائر بعملية الإعلام والتوعية بالحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة ، وذلك بدرجة متوسطة لأن الاتجاه العام لهذا البعث كان متوسط.

بالنسبة للفرضية الرئيسية الأولى :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول توفر متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H_0 : لا تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة

H_1 : تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة

والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لمحور توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية

الجدول (27-4) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لمحور تقييم متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية

اختبار T للعينة الواحدة			تقييم متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية
Test Value = 2			
df درجة الحرية	مستوى الدلالة	قيمة t	
174	0,001	3.400	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (27-4) أن قيمة T بلغت (3.400) ومستوى الدلالة (0,001) وهي أقل من (0.05)، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه تتوفر متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر بدرجة متوسطة من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة. وذلك بدرجة متوسطة لأن الاتجاه العام لهذا المحور كان متوسط.

المطلب الثاني : اختبار الفرضية الثانية

نصت الفرضية الثانية على أن " يقيم أفراد عينة الدراسة إيجابيا الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر " وتتدرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى H_{2.1} : قللت الحكومة الالكترونية في الجزائر من التعقيدات الإدارية لتقديم الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية H_{2.2} : خفضت الحكومة الالكترونية في الجزائر من مختلف تكاليف تقديم الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة H_{2.3} : حسنت الحكومة الالكترونية في الجزائر من جودة مختلف الخدمات المقدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة H_{2.4} : حققت الحكومة الالكترونية الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضيات تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة ومستوى الدلالة لكل بعد من أبعاد المحور.

بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول التقليل من التعقيدات الإدارية نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H_0 : لم تقلل الحكومة الالكترونية في الجزائر من التعقيدات الإدارية لتقديم الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

H_1 : قللت الحكومة الالكترونية في الجزائر من التعقيدات الإدارية لتقديم الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لبعد التقليل من التعقيدات الإدارية

الجدول (4-28) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لبعد التقليل من التعقيدات الإدارية

اختبار T للعينة الواحدة			التقليل من التعقيدات الإدارية
Test Value = 2			
df	مستوى الدلالة	قيمة t	
174	0,000	15,742	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-28) أن قيمة T بلغت (15,742) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي قللت الحكومة الالكترونية في الجزائر من التعقيدات الإدارية لتقديم الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وذلك بدرجة مرتفعة لأن الاتجاه العام لهذا البعد كان مرتفع.

بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية : لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول تخفيض التكاليف نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H_0 : لم تخفض الحكومة الالكترونية في الجزائر من مختلف تكاليف تقديم الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

H_1 : خفضت الحكومة الالكترونية في الجزائر من مختلف تكاليف تقديم الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لبعد تخفيض التكاليف

الجدول (4-29) اختبار T لعينة الواحدة بالنسبة لبعء تخفيض التكاليف

اختبار T لعينة الواحدة			تخفيض التكاليف
Test Value = 2			
درجة الحرية df	مستوى الدلالة	قيمة T	
174	0,000	11,814	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-29) أن قيمة T بلغت (11,814) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي خفضت الحكومة الالكترونية في الجزائر من مختلف تكاليف تقديم الخدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وذلك بدرجة مرتفعة لأن الاتجاه العام لهذا البعد كان مرتفع.

بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول تحسين جودة الخدمة العمومية نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H₀ : لم تحسن الحكومة الالكترونية في الجزائر من جودة مختلف الخدمات المقدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

H₁ : حسنت الحكومة الالكترونية في الجزائر من جودة مختلف الخدمات المقدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لبعء تحسين جودة الخدمة العمومية

الجدول (4-30) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لبعء تحسين جودة الخدمة العمومية

اختبار T للعينة الواحدة			تحسين جودة الخدمة العمومية
Test Value = 2			
درجة الحرية df	مستوى الدلالة	قيمة t	
174	0,000	14,571	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-30) أن قيمة T بلغت (14,571) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي حسنت الحكومة الالكترونية في الجزائر من جودة مختلف الخدمات المقدمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وذلك بدرجة مرتفعة لأن الاتجاه العام لهذا البعد كان مرتفع.

بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول تحقيق الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H_0 : لم تحقق الحكومة الالكترونية الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

H_1 : حققت الحكومة الالكترونية الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لبعد تحقيق الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية

الجدول (4-31) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لبعد تحقيق الإفادة القصوى للمستخدمين من

الخدمات الالكترونية

اختبار T للعينة الواحدة			تحقيق الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية
Test Value = 2			
df	مستوى الدلالة	قيمة t	
174	0,000	8,503	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-31) أن قيمة T بلغت (8,503) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي حققت الحكومة الالكترونية الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وذلك بدرجة متوسطة لأن الاتجاه العام لهذا البعد كان متوسط.

بالنسبة للفرضية الرئيسية الثانية :

لاختبار هذه الفرضية وتحديد اتجاه المستجوبين حول تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر نعيد صياغة الفرضية كما يلي :

H_0 : لم تحقق الحكومة الالكترونية في الجزائر الأهداف المرجوة من تنفيذها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

H_1 : حققت الحكومة الالكترونية في الجزائر الأهداف المرجوة من تنفيذها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

والجدول التالي يبين نتائج اختبار العينة الواحدة بالنسبة لمحور الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر

الجدول (4-32) اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لمحور الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر

اختبار T للعينة الواحدة			
Test Value = 2			
درجة الحرية df	مستوى الدلالة	قيمة t	الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر
174	0,000	15,585	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (4-32) أن قيمة T بلغت (15,585) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي حققت الحكومة الالكترونية في الجزائر الأهداف المرجوة من تنفيذها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وذلك بدرجة مرتفعة لأن الاتجاه العام لهذا البعد كان مرتفع.

المطلب الثالث : اختبار الفرضية الثالثة

نصت الفرضية الثالثة على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليم ، الأقدمية، الوظيفة، طبيعة الوظيفة) ؟ وتندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى H_{3.1} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية H_{3.2} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الثالثة H_{3.3} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير مستوى التعليم.

الفرضية الفرعية الرابعة H_{3.4} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية.

الفرضية الفرعية الخامسة H_{3.5} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الوظيفة.

الفرضية الفرعية السادسة H_{3.6} : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.

لاختبار هذه الفرضيات قمنا باستخدام اختبار T للعينات المستقلة بالنسبة لمتغيري (الجنس وطبيعة الوظيفة)، واختبار التباين الأحادي بالنسبة للمتغيرات (العمر، مستوى التعليم، الأقدمية، الوظيفة)، كما هو موضح في الجداول (4-14)، و(4-15)، و(4-17)، و(4-18)، و(4-19)، و(4-20).

بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى : يوضح الجدول (4-14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس، وهذا لأن مستوى الدلالة كان أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرضية، والفرضية الصحيحة هي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس.

بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية : يوضح الجدول (4-15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر، وهذا لأن مستوى الدلالة كان أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية.

بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة : يوضح الجدول (4-17) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير مستوى التعليم، وهذا لأن مستوى الدلالة كان أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية، والفرضية الصحيحة هي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير مستوى التعليم.

بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة : يوضح الجدول (4-18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية، وهذا لأن مستوى الدلالة كان أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية، والفرضية الصحيحة هي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية

بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة : يوضح الجدول (4-19) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الوظيفة، وهذا لأن مستوى الدلالة كان أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية، والفرضية الصحيحة هي :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الوظيفة

بالنسبة للفرضية الفرعية السادسة : يوضح الجدول (4-20) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة، و هذا لأن مستوى الدلالة كان أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرضية.

بالنسبة للفرضية الرئيسية الثالثة

يتضح من خلال ما سبق وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغيري العمر وطبيعة الوظيفة، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى للمتغيرات (الجنس، مستوى التعليم، الأقدمية، الوظيفة)، وعليه فالفرضية صحيحة أي

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية

المبحث الثالث : مناقشة نتائج الدراسة

من خلال هذا المبحث سنقوم بمناقشة النتائج المتحصل عليها وذلك كما يلي

المطلب الأول : مناقشة نتائج الفرضية الأولى

من خلال اختبار الفرضية الأولى تبين أن أفراد العينة يعتبرون متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر متوفرة، ولكن بدرجة متوسطة، ويمكن التفصيل في هذه المتطلبات كما يلي :

1 - بالنسبة لبعد دعم والتزام القيادة الإدارية : يرى أفراد العينة أن دعم القيادة الإدارية لمشروع الحكومة الالكترونية متوفر ولكن بدرجة متوسطة، ويظهر ذلك من خلال تقديم بعض التسهيلات للموظفين المكلفين بتنفيذ المشروع مثل تخصيص مكاتب مناسبة، وتوفير جو يتناسب للعمل ضمن هذا المشروع من إعطاء بعض الصلاحيات، والتحفيز المعنوي، وتوفير الأدلة والوثائق التي تشرح مختلف العمليات، وكيفية تسيير التطبيقات، غير أنه لا تزال هناك بعض العوامل التي يجب توفيرها لتحقيق الدعم الأكبر، خاصة فيما يتعلق بتقديم الحوافز المادية، وزيادة التنسيق بين المصالح الإدارية ذات العلاقة بالمشروع، وتجدر الإشارة أنه من بين المقترحات المقدمة من طرف أفراد عينة الدراسة في السؤال المفتوح في الاستبيان " ما اقتراحاتكم لتحسين تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر؟" نجد وضع خطة زمنية محددة لإتمام المشروع و تكوين خلية متابعة مختصة بمتابعة وحل كل المشاكل والعراقيل التي يمكن أن تواجه المشروع، وقد توافقت النتيجة مع دراسة زوليخة قنطري وجلول عبد العالي (2016) بعنوان الحكومة الإلكترونية متطلبات تطبيقها في الإدارات العمومية الجزائرية، من خلال توصلها إلى وجود رغبة لدى قيادات العامة نحو التحول للحكومة الالكترونية، سعياً منها لتحديث المهارات الموجودة لدى الموظفين، ووجود تعاون ما بين الإدارات العمومية المختلفة بشأن توحيد الرؤى والأفكار والمقترحات والموارد الداعمة لمشروع الحكومة الإلكترونية، وتجدر الإشارة هنا إلى أن درجة الدعم من طرف الإدارة العليا للمشروع على مستوى البلديات تختلف من منطقة إلى أخرى، ومن بين أسباب ذلك اختلاف ذهنيات المديرين فمنهم المتحمس جداً للمشروع ومنهم المتحفظ والراغب في تقديم الحد الأدنى وأحياناً ربما الوقوف ضد رغبات بعض موظفي المصلحة الذين يريدون تطوير المشروع، كما أن تغيير المديرين من فترة لأخرى يغير من طريقة تسييره ودعمه للمشروع.

2 - بالنسبة لبعده وجود القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية : يرى أفراد العينة توفر القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة، ويعزى ذلك إلى أنه رغم إصدار الحكومة لعدة قوانين تسيير المشروع إلا أن متوسط الموظفين غير مطلعين على هذه القوانين، وهذا ما تظهره العبارة رقم 07 "لدي إطلاع كبير على مختلف القوانين المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية" حيث أن حوالي نصف الموظفين غير مطلعين على القوانين والتشريعات المسيرة للمشروع، وهذا يستلزم بذل المزيد من الجهود للاطلاع والتعريف بهذه القوانين من طرف الإدارة، وقد أشارت دراسة الهام يحيوي بعنوان، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، إلى أنه وبالرغم من كل الجهود المبذولة لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، إلا أن الجزائر مازالت تعاني من بعض التأخر في عدة جوانب، خاصة في الجانب التشريعي، وكذلك دراسة شاهد وآخرون بعنوان تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر حيث توصلت إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر تحيطه الضبابية وذلك لغياب رؤية شاملة في إيجاد عدة متطلبات ومن بينها المتطلبات القانونية للمشروع.

3 - بالنسبة لبعده كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية : كان اتجاه هذا البعد مرتفع، أي أن الموظفين يمتلكون الكفاءة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية، وهذا نظرا لكون أغلب الفئة المكلفة بتنفيذ المشروع من فئة الجامعيين، حيث يتم الاعتماد بشكل كبير في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية على استخدام الكمبيوتر والشبكات والتي يتعلمها الطالب خلال مساره التكويني نظريا وتطبيقيا في بعض التخصصات، بالإضافة إلى وجود مهندسين في أغلب البلديات والدوائر والذين يقدمون الدعم ويشرحون مختلف البرامج لباقي الموظفين، غير أن الملاحظ عدم توفير التكوين بدرجة مرتفعة، حيث أن العبارة رقم 11 " استفتت أنا وزملائي بالمصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الحكومة الالكترونية قبل الشروع في تنفيذها" كان اتجاها متوسط، كما تمت الإشارة من طرف العديد من أفراد العينة في السؤال المفتوح في الاستبيان " ما اقتراحاتكم لتحسين تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر؟" إلى إقامة دورات

تكوينية للموظفين، وهنا نؤكد على أهمية التدريب لكل الموظفين لما يحققه من التحكم في مختلف التقنيات، كما أنه وبحكم وجود الشبكة الداخلية فيمكن استغلالها في إقامة دورات تكوينية عن بعد لاستغلال الوقت والجهد، وهنا نشير إلى الاختلاف بين نتيجة دراستنا مع دراسة أمينة بركان بعنوان تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة ميدانية بلدية تيبازة - حيث توصلت إلى ضعف العمالة المتكونة في مجال الحكومة الالكترونية وهذا نتيجة غياب الكفاءة في التكوين وهذا ما ينتج عنه ضعف الخدمات الالكترونية، وهذا الاختلاف في النتيجة يعود بالأساس إلى اختلاف عينة الدراسة حيث أن دراسة بركان أجريت على 30 مواطن من مواطني بلدية تيبازة، كما تجدر الإشارة كذلك إلى أن العبارة رقم 12 يستخدم موظفو المصلحة التي أعمل فيها المعلومات والمعارف التي حصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي، كانت ذات اتجاه متوسط، ويعود ذلك إلى أن المهندسين فعلا يعالجون أغلب المشاكل اليومية، في حين باقي الموظفين لا يستطيعون فعل ذلك باستثناء بعض المشاكل التي واجهتهم من قبل ويعرفون حلها مسبقا بحكم الخبرة.

4 - بالنسبة لبعد توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية : كان اتجاه هذا البعد متوسط، أي توافر البنية التحتية ولكن بدرجة متوسطة، حيث يرى أغلب أفراد العينة أن الأجهزة التي تم توفيرها كافية لتسيير المشروع، ولكن يجب تجديد بعضها، فقد لاحظنا وجود بعض الأجهزة التي تجاوزت 15 سنة من الاستعمال، وقد أشار العديد من أفراد العينة في السؤال المفتوح في الاستبيان " ما التحديات - في نظركم - التي يواجهها تطبيق الحكومة الالكترونية في إدارتكم ؟" إلى أن انقطاع الشبكة يعتبر من أكبر التحديات التي تعيق التسيير الأمثل للمشروع، بالإضافة إلى الانقطاع المتتالي للتيار الكهربائي مما يؤدي إلى إتلاف الأجهزة، كما أن أغلب المقترحات المقدمة في السؤال المفتوح " ما اقتراحاتكم لتحسين تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر" كانت حول هذا البعد باقتراح توفير الانترنت عالية التدفق، وتحديث العتاد المخصص للمشروع، قد توافقت النتيجة مع دراسة العربي عطية والتي توصلت إلى أن الوضع الحالي للبنية التحتية المحلية في معظم الإدارات الحكومية كافيا نوعا ما لدعم بعض عمليات تنفيذ الحكومة الالكترونية، لكن

يبقى انجاز البنية التحتية المحلية في الإدارات الحكومية المتبقية والتي تحتاج إلى دعم كي تصبح كافة الإدارات الحكومية جاهزة للربط الرقمي مع استخدام إجراءات حديثة لحماية البيانات، ولربط كافة هذه الإدارات فيما بينها بشكل آمن، و كذلك أشارت دراسة طويطي مصطفى ولعرج مجاهد نسيم، إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر فيه جملة من العقبات تحول دون تحقيقه أهمها عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، والملاحظ كذلك عدم استعمال الموظفين للبريد الإلكتروني في إتمام المعاملات بصورة دائمة كما توضح ذلك العبارة (17) " يتم التعامل بالبريد الإلكتروني ورسائل SMS لإتمام مختلف المعاملات وتقديم مختلف الخدمات " والتي كانت ذات اتجاه متوسط، وبالمقابل نجد أن دراستي كل من أحمد شريف بسام بعنوان " واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية حالة الجزائر - دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات " ودراسة شنوفي بعنوان " الاتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر : الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي " قد أشارتا إلى وجود ضعف في مجال البنية التحتية للاتصالات في الجزائر.

5 - بالنسبة لبعد ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية : كان اتجاه هذا البعد متوسط، حيث يرى أفراد العينة أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية متوفر ولكن بدرجة متوسطة، وتجدر الإشارة في هذا الخصوص إلى أن بعض البلدان ليس لديهم موظفين متخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب، وفي حال تعطل أحد الحواسيب يرسلونه إلى الدائرة أو الولاية للصيانة، وهذا يعطل سير المشروع، و لهذا كان اتجاه العبارة 20 "لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة" متوسط، كما يلاحظ كذلك وجود أنظمة وأجهزة الحماية بدرجة متوسطة، لأن بعض الأجهزة المستعملة في تسيير المشروع يتم حمايتها فعلا بمختلف طرق الحماية الأمنية، وبعضها لا يتم ذلك، وهذا يشكل خطر على خصوصية المعلومة، وبالرغم من عدم تعرض قواعد البيانات الخاصة بأغلب المصالح الخاصة لأي اختراق أو هجوم إلكتروني سابقا كما تظهر ذلك العبارة 25 والتي كانت ذات اتجاه مرتفع، إلا أن الحرص على توفير أجهزة و أنظمة الحماية يعتبر مهم جدا للحفاظ على سرية قواعد بيانات المواطنين، و قد أكدت دراسة Benmoussa بعنوان

،Factors Affecting the Adoption of Electronic Government in Algeria

على أهمية الأمن المعلوماتي ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية.

6 - بالنسبة لبعد الإعلام و التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية: كان اتجاه هذا البعد متوسط، حيث يرى أفراد العينة وجود الإعلام بالمشروع بدرجة متوسطة، وهذا يظهر من خلال كل عبارات البعد، والملاحظ من خلال العبارة 26 " تابعثُ حصص تلفزيونية تشرح مضمون مشروع الحكومة الإلكترونية " ذات الاتجاه متوسط عدم الحرص الكبير من الموظفين أنفسهم لمتابعة الحصص التلفزيونية ووسائل الإعلام عند تطرقها للمشروع، وكذلك وسائل الإعلام نفسها لا تحرص على تقديم كل جديد في المشروع بالرغم من أهمية المشروع للموظف والمواطن على حد سواء، ومن جهة أخرى نجد أن الإدارة لم تعط هذه النقطة أهمية كبيرة حيث كان اتجاه العبارة 28 " تقوم الإدارة بإصدار ملصقات تعريفية للمواطنين حول مشروع الحكومة الإلكترونية " متوسط، وفي نفس الإطار نذكر أن دراسة أحمد شريف بسام بعنوان واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية حالة الجزائر - دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أشارت إلى أنه وبالرغم من الاهتمام المتسارع للسلطات الوصية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، إلا أنه يلاحظ ضعف كبير في تهيئة الجمهور الواسع لبعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كما أكدت دراسة رياض عبد القادر بعنوان " سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة " على ضرورة زيادة الوعي بين فئات المجتمع بأهمية الانترنت وتقنيات المعلومات والاتصالات بشكل عام، وما توفره هذه فوائد، مع وضع برامج إرشادية والقيام بحملات توعية وتنقيف للمواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية.

المطلب الثاني : مناقشة نتائج الفرضية الثانية

من خلال اختبار نتائج الفرضية الثانية تبين أن أفراد العينة يقيمون إيجابيا الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر، ويظهر ذلك من خلال :

1- بالنسبة لبعد التقليل من التعقيدات والمشاكل الإدارية : جاء اتجاه هذا البعد مرتفع، أي أن تنفيذ المشروع ساهم في التقليل من التعقيدات والمشاكل الإدارية، وذلك لأن أغلب العمليات تكون بصورة آلية، حيث يتم تسجيل معلومات المواطن مرة واحدة في قاعدة البيانات، ثم يقوم بقية الموظفين بالولوج إلى هذه القاعدة للاطلاع عليها، مما يقلل التنقل وإعادة حجز البيانات وحتى نسبة الأخطاء، وهذا من أهم أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، وبالرغم من أن هذا البعد كان ذو اتجاه مرتفع إلا أننا لاحظنا عند إجراءنا للزيارات الميدانية للمصالح أنه لا تزال توجد بعض الممارسات الإدارية التي تعيق التطبيق الفعال للمشروع، مثل طول فترة تصحيح بعض أخطاء الحجز، فهناك من المواطنين من استغرق مدة تصحيح الخطأ في أكثر من شهرين وعادة يطلب منه إجراء التصحيح في البلدية التي سجل فيها أول مرة وهي مدة طويلة تعيق مصالح المواطنين، كما لاحظنا استمرار التداخل في مهام الموظفين، حيث أن بعض الموظفين يقومون بعدة مهام في إطار المشروع، وفي مهام إدارية أخرى في البلدية أو الولاية، خاصة حالة وجود عدد قليل من العمال، وهذا يخلق بعض المشاكل بين هؤلاء الموظفين.

2- بالنسبة لبعد تقليل التكاليف : جاء اتجاه هذا البعد مرتفع، أي أن تنفيذ المشروع ساهم في التقليل من تكاليف تقديم الخدمات العمومية، وهذا يظهر من خلال كل العبارات، حيث قلل مشروع الحكومة الالكترونية من الوقت اللازم لتقديم الخدمات كما يظهر ذلك من خلال العبارة 36 " حَقَّضَ مشروع الحكومة الالكترونية من الوقت اللازم لتقديم مختلف الخدمات " والتي كانت ذات اتجاه مرتفع، وهذا يعود أساسا لعدم تكرار تسجيل بيانات المواطن في كل مرة، ويمكن استدعاء أهم الوثائق الخاصة بكل مواطن من خلال رقم واحد، ويعود كذلك للمعالجة الآلية للبيانات، كما قلل كذلك من حجم الأوراق المستعملة كما تظهر العبارة 37 " قلل مشروع الحكومة الالكترونية من حجم الأوراق المستعملة " والتي كانت باتجاه موافق لأنه تم الاستغناء عن بعض الوثائق المطلوبة لبعض الملفات لأنها موجودة في الشبكة فمثلا عند

استخراج المواطن لجواز سفر ببيومتري مع عدم امتلاكه لبطاقة التعريف البيومترية فإنه بعد مدة يتحصل على بطاقة التعريف البيومترية مباشرة ودون تقديم أي ملف، وفيما يخص التقليل من عدد العمال في المصلحة فقد جاء اتجاه العبارة 38 " ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تقليل الحاجة إلى موظفين لأداء الخدمة الالكترونية " مرتفع كذلك، وقد لاحظنا اختلاف عدد العمال في مصالح البيومتري من بلدية إلى أخرى، وهذا الاختلاف يعود إلى اختلاف عدد السكان في البلديات، أما فيما يخص الدوائر فأغلبها كان لا يتعدى عدد العمال بها ثلاث عمال في هذه المصالح، نظرا لتوجه أغلب المواطنين للبلديات لاستخراج بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية.

3- بالنسبة لبعث تحسين جودة الخدمات العمومية : جاء اتجاه هذا البعد مرتفع، أي أن تنفيذ المشروع حسن من جودة الخدمة العمومية، وهذا يظهر من خلال كل العبارات، فالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال زاد من دقة العمل وتقليل الأخطاء كما يظهر في العبارة 40 " زاد مشروع الحكومة الالكترونية من دقة العمل في مختلف مصالح الإدارة "، والتي كانت ذات اتجاه مرتفع، كما أن الوثائق المقدمة للمواطن -بطاقة تعريف أو جواز سفر- ذات نوعية جيدة مقارنة بالمقدمة قبل تطبيق المشروع ولذا جاءت كذلك العبارة 41 "الوثائق المقدمة للمواطن أصبحت ذات نوعية جيدة " ذات اتجاه مرتفع، كما تجدر الإشارة إلى أن طالب الخدمة أصبح بإمكانه متابعة مراحل إتمام خدمته عن طريق موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وهذا ما توضحه كذلك العبارة 43 " سهل مشروع الحكومة الالكترونية متابعة سير معاملات طالبي الخدمة " التي كانت ذات اتجاه مرتفع،، غير أن العبارة 44 " قلل مشروع الحكومة الالكترونية من زيارات طالبي الخدمة لإدارتنا للحصول على الخدمة " كانت ذات اتجاه متوسط، و هذا يعني تقليل مشروع الحكومة الالكترونية من زيارات طالبي الخدمة العمومية للإدارات ولكن بصورة متوسطة، و هذا نظرا لكون أن بعض المواطنين يجهلون طرق متابعة الخدمات التي يرغبون فيها الكترونيا، وكذلك وجود بعض المعاملات التي تتطلب حضور طالب الخدمة شخصيا.

4- بالنسبة لبعد تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات العمومية : جاء اتجاه هذا البعد متوسط، حيث جاءت كل عبارات البعد ذات اتجاه متوسط ما عدا العبارة (50) التي كانت ذات اتجاه مرتفع، ويمكن ملاحظة أن مشروع الحكومة الالكترونية قلل من تأثير العلاقات الشخصية ولكن بصورة متوسطة كما توضح العبارة 48 " قلل مشروع الحكومة الالكترونية من تأثير العلاقات الشخصية للحصول على الخدمة "، والتي كانت ذات اتجاه متوسط، وذلك لان إجراء بعض العمليات بطريقة آلية قلل من إمكانية تفضيل مواطن على آخر، وكذلك حقق العدل والمساواة بين المستفيدين من الخدمات الالكترونية بدرجة متوسطة كما في العبارة 49 " حقق مشروع الحكومة الالكترونية العدل والمساواة بين جميع المستفيدين" والتي كانت ذات اتجاه موافق بدرجة متوسطة، والجدير بالذكر أنه رغم وجود العديد من النقائص في تطبيق المشروع إلا أنه موظفي المصالح يتلقون انطباعات إيجابية عن المشروع من طرف المستفيدين من الخدمة كما يظهر ذلك في العبارة 50 " نتلقى انطباعات إيجابية عن مستوى جودة الخدمة الالكترونية من طرف المستفيدين بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية " والتي كانت ذات اتجاه مرتفع، وهذا يعود لشعور المستفيدين بالتحسن في طريقة تقديم الخدمة وفي وقت الاستفادة منها وحتى في جودتها، والجدير بالذكر كذلك أن دراسة مختاري رضوان بعنوان " الحكومة الإلكترونية الجزائرية الجاهزية والتنفيذ دراسة تحليلية مقارنة " توصلت إلى وجود ضعف في الوعي الاجتماعي بالميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى انتشار الأمية التكنولوجية بالمجتمع الجزائري، وضعف نسبة امتلاك التكنولوجيا بسبب نقص التأهيل فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو جعله حكرًا على الفئة المتعلمة دون بقية فئات المجتمع، وما يمكننا قوله كذلك وجود تفاوت في طريقة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات عموماً بين أفراد المجتمع فمنهم المتقن لها، ومنهم المتعامل معها بتحفظ، ومنهم الراض لها نهائياً لعدم معرفته بكيفية التعامل معها أو لأسباب أخرى، ويمكن القول كذلك أنه يجب العمل على الوصول إلى كل المناطق في القطر الجزائري لتحقيق الإفادة القصوى وتوحيد الاستفادة من الخدمات العمومية.

المطلب الثالث : مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

من خلال اختبار نتائج الفرضية الثالثة تبين ما يلي :

1- بالنسبة للمتغيرات الجنس والأقدمية ومستوى التعليم والوظيفة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لهذه المتغيرات، وهذا يعود أساسا لكون العينة أكثرهم من فئة الجامعيين، أو لديهم تكوين في مجال الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات عموما ولهذا تقارب فهمهم وتقييمهم لمتطلبات و لأهداف مشروع الحكومة في المصالح.

2- بالنسبة لمتغير العمر : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر، وذلك بين الفئة (أقل من 30 سنة) و الفئتين (من 30 إلى 40 سنة) و(من 41 إلى 50 سنة)، لأن الفئة (أقل من 30 سنة) أكثر تعاملًا وفهما لتكنولوجيا المعلومات عموما وبالتالي فتقييمهم اختلف عن تقييم الفئتين (من 30 إلى 40 سنة) و(من 41 إلى 50 سنة).

3- بالنسبة لمتغير نوع الوظيفة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير نوع الوظيفة، لأن عدد الإداريين في مصالح البومتری أكثر من التقنيين، بحيث أن العمليات الإدارية بداية من تقديم الملفات الى غاية التسجيل النهائي، ومنح البطاقة أو جواز السفر البيومتری تختلف بكثير عن دور التقنيين والمتمثل أساسا في التعامل مع العتاد والبرامج المستخدمة في المشروع مثل أجهزة الكمبيوتر والشبكات عموما، ولذلك اختلف تقييم الإداريين عن التقنيين للمشروع.

خلاصة الفصل الرابع :

من خلال هذا الفصل قمنا بعرض نتائج الدراسة الميدانية، حيث تم استخدام أدوات التحليل بالاستعانة ببرنامج Spss الإصدار 22، كما تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية للتعرف على اتجاهات المستجيبين تحاور الدراسة، ومن أهم ما توصلنا إليه أن مستوى الاستجابة لفقرات المحور الثاني (تقييم متطلبات مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر) كانت بمستوى متوسط بينما تم التوصل إلى أن مستوى الاستجابة لفقرات المحور الثالث (تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر) كان بمستوى مرتفع، كما تم في هذا الفصل تحليل ومناقشة، وتفسير نتائج فرضيات الدراسة، وأهم ما توصلت إليه الدراسات أنه ينظر أفراد عينة الدراسة إلى توفير الإدارات العمومية لمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بدرجة متوسطة، ويقيم أفراد عينة الدراسة إيجابيا الاتجاه نحو تحقيق أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

الختامة

الخاتمة :

من خلال إشكالية موضوع الدراسة والتي تمحورت حول تقييم مدى توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر والاتجاه نحو تحقيق أهدافه من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المختارة كعينة للدراسة، وتمت معالجة الإشكالية وفق أربعة فصول تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، وبإتباع المنهج والأدوات المناسبة لذلك المبينة سابقا، توصلت الدراسة بالاعتماد على عرض ومراجعة الأدبيات النظرية والتطبيقية وتحليل البيانات والمعطيات قصد التوصل إلى حل للإشكالية والإجابة عن التساؤلات إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يلي :

- ينظر أفراد عينة الدراسة إلى توفير الإدارات العمومية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر بدرجة متوسطة؛
- يتوفر الدعم والالتزام من طرف القيادات الإدارية للحكومة الالكترونية في الإدارات العمومية في الجزائر بدرجة متوسطة، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة؛
- تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة؛
- تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على الموارد البشرية المؤهلة لنجاح الحكومة الإلكترونية بدرجة مرتفعة، من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة؛
- تتوفر الإدارات العمومية في الجزائر على البنية التحتية الضرورية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة؛
- تضمن الإدارات العمومية في الجزائر أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة؛

- تقوم الإدارات العمومية في الجزائر بعملية الإعلام والتوعية بالحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية المأخوذة كعينة للدراسة؛
- يقيم أفراد عينة الدراسة إيجابيا الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر؛
- قللت الحكومة الالكترونية في الجزائر من التعقيدات الإدارية لتقديم الخدمة بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
- خفضت الحكومة الالكترونية في الجزائر من مختلف تكاليف تقديم الخدمة بصورة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
- حسنت الحكومة الالكترونية في الجزائر من جودة مختلف الخدمات المقدمة بدرجة مرتفعة، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- حققت الحكومة الالكترونية الإفادة القصوى للمستخدمين من الخدمات الالكترونية بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الجنس؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة أقل من 30 سنة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير مستوى التعليم؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير الوظيفة؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة لصالح الإداريين.

ثالثا : التوصيات :

- العمل على بذل المزيد من الدعم من طرف القيادة الإدارية اللازمة للمشروع، وإعطائه مزيد من الاهتمام حتى يحقق الأهداف المرجوة من تطبيقه؛
- زيادة وضع وضبط القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية، خاصة فيما يتعلق بالمعاملات المالية الالكترونية؛
- العمل على زيادة تطوير البنية التحتية الضرورية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية؛
- العمل على زيادة تحقيق أمن المعلومات بإتباع مختلف الطرق سواء المتعلقة بالعتاد أو البرامج؛
- زيادة الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الالكترونية سواء من طرف الإدارات العمومية في حد ذاتها، أو باستغلال مختلف وسائل الإعلام الوطنية لذلك؛
- زيادة توسيع الخدمات للوصول إلى كل المواطنين قصد تحقيق الاستفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية.

رابعا : آفاق الدراسة :

- يعتبر موضوع الحكومة الالكترونية من المواضيع الهامة والحديثة ، وتسعى مختلف الدول جاهدة لتحسين طرق تقديم مختلف الخدمات العمومية لمواطنيها من خلال دراسة العوامل التي تؤدي إلى النجاح في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، قصد الاستفادة من مختلف المزايا التي يقدمها المشروع، ويعتبر هذا المجال واسع ويشمل عدة جوانب، وفيما يلي مجموعة من المواضيع المقترحة للبحث مستقبلا :
- تقييم الخدمات الالكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها؛
 - تقييم مختلف التطبيقات لمختلف القطاعات في إطار التحول للحكومة الالكترونية مثل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة العمل والضمان الاجتماعي؛
 - دراسة دور تأهيل الموارد البشرية في تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية؛
 - دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية.

قائمة المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية

أ - الكتب :

- 01- أحمد إسماعيل حجي، الحكومة الإلكترونية المتكاملة والمدن الذكية وحوكمتها، عالم الكتب، 2015.
- 02- إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2009.
- 03- بلال خلف السكارنه، الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، دار المسيرة ، الطبعة الاولى، 2015.
- 04- حمزة ضاحي الحماده ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، 2016.
- 05- خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية
- 06- سعد غالب ياسين و بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014
- 07- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
- 08- صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية،اليازوري، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
- 09- عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية E-GOVERNMENT ، دار المسيرة، الطبعة الأولى، 2015.
- 10- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008.
- 11- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2008.
- 12- علاء فرج طاهر، الحكومة الإلكترونية الحديثة، دار الراجحة للنشر والتوزيع، 2010

- 13- عماد أحمد أبو شنب، الحكومة الالكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2012.
- 14- عماد أحمد أبو شنب، مشاريع الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010.
- 15- عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الالكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013.
- 16- ماجد عبد المهدي مساعدة، الإدارة الاستراتيجية مفاهيم-عمليات-حالات تطبيقية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 17- محمد الطعمانة، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- 18- محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي، تطبيق الإدارة الإلكترونية المفهوم-المزايا-المعوقات، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض.
- 19- محمد سعيد نمر، الاتجاهات الحديثة والتكنولوجيا في الإدارة العامة الحكومة الالكترونية، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الأولى، 2018.
- 20- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
- 21- مؤيد سعد السالم، أساسيات الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2005.
- 22- نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الالكترونية، رؤية متكاملة، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد الأردن، الطبعة الأولى، 2014.

ب - الرسائل والأطروحات :

- 01- أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية - حالة الجزائر - رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، 2011.

- 02- العربي عطية، دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010.
- 03- إياد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية -دراسة حالة قطاع غزة- رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2007.
- 04- بلال غالم، الحكومة الالكترونية في الجزائر، العوائق وفرص التطبيق، رسالة ماجستير، تخصص إقتصاد وتسيير عمومي، جامعة قسنطينة2، 2015
- 05- بن زعمة عبد القادر، الحكومة الإلكترونية كأداة للتطوير الإداري بالإدارة المحلية بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر3، 2018.
- 06- بن عبيد عبد الباسط، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علوم التسيير ، 2019/2018.
- 07- بوراس نادية، معايير تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة مقارنة لخدمات الحكومة الالكترونية - أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، 2018.
- 08- بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، جامعة الجزائر 03، 2016.
- 09- دنداني محمد أمين، بوابة الجيل الثالث كحافز لزيادة فاعلية الحكومة الالكترونية وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية المؤسسة، جامعة الجزائر3، 2019.
- 10- سعايدية محمد علي، أثر شبكة نظم المعلومات الالكترونية في أداء الحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014.

- 11- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، 2016.
- 12- عبد الجليل طواهرير، واقع الخدمات العمومية الالكترونية و آفاق تطويرها دراسة مقارنة لقطاعي الداخلية والعدالة بالدول (الجزائر، تونس والمغرب) خلال الفترة من 2012-2016، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسويق الخدمات والابتكار، 2019.
- 13- عبد الحكيم حططاش، دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن CRM دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الالكترونية 2013، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، 2018.
- 14- عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2009/2008.
- 15- علي محمد عبد العزيز، تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية. 2005.
- 16- غيشي عبد العالي، تقييم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من منظور تسويقي، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق، جامعة الجزائر 03، 2016.
- 17- لمياء خزار، الحكومة الالكترونية، أطروحة دكتوراه علوم في القانون، تخصص قانون إداري وإدارة عامة، جامعة باتنة 01، الحاج لخضر، 2018.
- 18- محمد صالح المنهالي، تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للاقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.

- 19- محمد مكي محمود شبو، أثر دوافع المؤسسات العامة علي تبني تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال تقديم الخدمات، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018 .
- 20- مختاري رضوان، الحكومة الإلكترونية الجزائرية الجاهزية والتنفيذ دراسة تحليلية مقارنة، أطروحة دكتوراه علوم في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم الاتصال، جامعة الجزائر 03، 2019.
- 21- نجلاء يوسف شحادة، أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية، قسم الأعمال الالكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012.

ج - المقالات :

- 01- الداوي خيرة ولعمى أحمد، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مجلة المؤسسة، جامعة الجزائر 3 ، المجلد 01، العدد 01، 2012، على الخط <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/248/1/1/20283>
- 02- المكي دراجي وراشدة موساوي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر دراسة لنموذجين قطاعيين العدالة الداخلية والجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 2018، 17. على الخط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/110/9/1/33817>
- 03- إلهام يحيوي، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و التحديات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، العدد 16 لسنة 2016، على الخط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/63/16/16/39595>
- 04- إلياس شاهد وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 03، 2016، على الخط <https://revues.univouargla.dz/images/banners/ASTimages/ARSAF/ARSAFN03/A30.pdf>

- 05- أمينة بركان وجليد نور الدين، تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة ميدانية بلدية تيبازة ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، الجزائر، المجلد 15، العدد 20، على الخط
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/9/15/1/81629>
- 06- بن عدة أمحمد وطهراوي علي، برنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة وسبل تطبيقها في الجزائر بالاعتماد على التجربة القطرية،مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف المسيلة،الجزائر، المجلد 03، العدد1، 2018، على الخط:
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/469/3/6/72348>
- 07- بهلولي نور الهدى، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية، - دراسة حالة حكومة امارة دبي، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر المجلد08، العدد01، 2019، على الخط :
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/180/8/1/113368>
- 08- بودلال علي، تثمين دور الحكومة الإلكترونية في إرساء الخدمة العمومية - مشروع القرن الحادي والعشرين التجربة الجزائرية -، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد الثالث، 2013، على الخط
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/175/3/1/31194>
- 09- بوزيان رحمانى، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة ، الجزائر المجلد01، العدد 18، 2018، على الخط
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/296/9/1/50810>
- 10- بوفاسة سليمان و سعيداني رشيد، إستراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، العدد 01، 2013. على الخط
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/299/1/1/18913>
- 11- بوكموش سرور، واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية في الجزائر، جامعة البليدة02، الجزائر، المجلد7، العدد1، 2018، على الخط
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/272/7/1/51412>

- 12- حليلة بزاز، الحكومة الإلكترونية عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية، مجلة الشريعة والاقتصاد المجلد السابع جامعة العلوم الإسلامية الأمير عبد القادر قسنطينة، الجزائر، المجلد 07، العدد01، 2018. على الخط
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/91/7/1/53507>
- 13- خطاب ابتسام وغياط بشير، توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 : الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر المجلد 11، العدد02، 2018. على الخط
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/324/11/2/72441>
- 14- دولي اخضر وحاكم أسماء، الحكومة الإلكترونية في الجزائر واقع وآفاق، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار، الجزائر، المجلد01، العدد03، 2017. على الخط
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/527/1/3/87856>
- 15- رفيقة بن عيشوية، تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر المجلد02، العدد 19، 2018. على الخط
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/296/9/2/54661>
- 16- رياض عبد القادر، سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة، مجلة اقتصاديات المال والأعمال معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف بميلة، العدد 03، 2017.
- 17- زان مريم، دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية الإنجازات والتحديات، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة زيان عشور الجلفة، الجزائر، العدد 12. على الخط
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/314/7/1/67561>
- 18- زليخة قنطري وجلول عبد العالي، الحكومة الإلكترونية: متطلبات تطبيقها في الإدارات العمومية الجزائرية، مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2019.

- سارة بهلولي، الحكومة الإلكترونية آلية لترقية الخدمة العمومية- التجربة الإماراتية نموذجاً-، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة1، الجزائر، العدد 12، 2017. على الخط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/83/7/3/33187>
- 19- سارة مولاي مصطفى، مقومات واستراتيجيات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية الجزائر نموذجاً، مجلة الدراسات القانونية، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، المجلد 03، العدد02، 2017. على الخط <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/318/3/2/40496>
- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، العدد 07، 2009. على الخط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/9/5/7/48257>
- سهام عبد الكريم، دور نظام المعلومات الوطني في إرساء الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد05، 2014. على الخط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/389/5/1/38458>
- طروبيا نذير، الحكومة الإلكترونية ومحاولة التأسيس المبدئي للإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة بشار، الجزائر، المجلد 4، العدد 3، 2019. على الخط <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/196/4/3/79121>
- 20- طويطي مصطفى ولعرج مجاهد نسيمه ، إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية « المحاولة الجزائرية »، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي لميلة، الجزائر، 2016. على الخط <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/89/2/1/6641>
- 21- عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، المركز الجامعي بالبيض، الجزائر العدد 02، 2015، على الخط <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/326/1/2/13082>
- 22- علي سايح جبور، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي بتندوف، الجزائر، العدد01، 2017، على الخط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/509/1/1/69904>

غفصي توفيق، إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول - بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة في قياس تطور ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عشور الجلفة، الجزائر، المجلد 11، العدد 01، 2019. على

الخط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/374/10/1/91930>

23- قادري محمد الطاهر وكاكي عبد الكريم، الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الواقع وتحديات المحيط، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة الشهيد زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2014. على الخط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/315/7/2/53324>

24- قورين حاج قويدر وبن يوسف أحمد، تقييم مسار التحول نحو الحكومة الإلكترونية بالجزائر في ظل تجارب عربية وعالمية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة 1، الجزائر، المجلد 20، العدد 01، 2019. على الخط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/97/20/1/95145>

25- لبرش سارة و شطارة نبيلة، التجارب الدولية في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة خنشلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، 2019. على الخط

<http://193.194.91.150:8080/en/downArticle/462/3/1/95458>

26- محمد علي دشة ورياض عبد القادر، سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، المركز الجامعي لميلة، الجزائر، 2017. على الخط

27- مراد تهتان واسماعيل صاري، المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومعوقاتها، تجربة الإمارات وحالة الجزائر، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 02، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، 2014. على الخط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/273/3/1/18901>

28- مسيردي أحمد وسعيد خديجة، مشروع الجزائر الإلكترونية واقع وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 02، الجزائر، العدد 04، 2016. على الخط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/273/2/2/18851>

29- مطاي عبد القادر وبن شنينة كريمة، واقع و متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر المجلد 07، العدد 02، 2019. على الخط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/180/7/2/93782>

30- نبيل علي محمد الخطوة، دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة، مجلة أبحاث البيئة والتنمية المستدامة، جامعة الناصر، اليمن العدد 02، 2016.

31- نور الدين شنوفي و مولاي خليل، الاتجاه نحو إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، العدد 10 جانفي 2016. على الخط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/276/6/10/8263>

نوي طه حسين و آخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، -الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجا-، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 05، 2018. على الخط

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/469/3/5/85454> :

د- المداخلات

01- الصادق ضريفي، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر، المؤتمر الدولي النظام القانوني للمرفق العان الالكتروني - جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، أيام 16-17 ديسمبر 2018. على الخط

<http://dspace.univmsila.dz:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/9954/18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

02- بلعربي عبد القادر، وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13 و 14 مارس 2012.

03- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الجزائر، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات جامعة منتوري قسنطينة، أيام 10-11 ماي 2011.

<http://dspace.univmsila.dz:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/9954/18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

هـ - التقارير والدوريات

- 01- تقرير الأمم المتحدة حول مؤشرات الحكومة الالكترونية 2014
- 02- تقرير الأمم المتحدة حول مؤشرات الحكومة الالكترونية 2016
- 03- تقرير الأمم المتحدة حول مؤشرات الحكومة الالكترونية 2018
- 04- تقرير الأمم المتحدة حول مؤشرات الحكومة الالكترونية 2020

هـ - القوانين والمراسيم التنفيذية

- المرسوم التنفيذي رقم 98-257
- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307
- المرسوم التنفيذي رقم 01-123
- القانون رقم 03-2000
- الأمر رقم 03-11
- القانون رقم 04-15
- القانون رقم 05-10
- المرسوم التنفيذي رقم 07-162
- القانون رقم 18-04

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية :
أ - الكتب :

- 01-Driss Kettani et Bernard Moulin, **L'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement**, Centre de recherches pour le développement international, Ottawa, 2014.
- 02-Douglas Holmes, **eGov eBusiness Strategies for Government**, nicholas Publiching, London, 2002,
- 03-Mohsen A. Khalil and auther, **the e-government handbook for developing countries**, Center for Democracy and Technology, info Dev, 2002.
- 04-Mehdi Khosrow-Pour , **E-Government Diffusion ,Policy, and Impact**, Information science reference, Hershey , New York, 2008

ب - الرسائل والأطروحات :

- 01-Abdullah Mohammed AL-Shehry, **Transformation towards E-government in The Kingdom of Saudi Arabia: Technological and Organisational Perspectives**, Thesis of Doctorat, The School of Computing, CCSR, De Montfort University, 2008
- 02-Adel Alfalah, **E-government and Digital Divide in Hail City A Quantitative, Older Adults Study**, Thesis of Doctorat, Management, Leadership and Organisation Business School, University of Hertfordshire,2018
- 03-Abdelkader Rachedi, **TIC, structure et comportement des hommes dans l'entreprise**, thèse de doctorat, Faculté des Sciences Economiques, Univ. de Tlemcen, 2013

- 04-Yaqoob Dur Mohammed Al-Bulushi, **the effects of leadership roles on e-government performance in oman**, Thesis of Doctorat, Management in Organizational Leadership, University of Phoenix, 2017.
- 05-BOUCHELIT Rym, **les perspectives d'e-banking dans la stratégie e-algerie 2013**, thèse de doctorat, Faculté des Sciences Economiques, Univ. de Tlemcen, 2015
- 06-Hafedh AlShihi, **Critical Factors in the Adoption and Diffusion of E-government Initiatives in Oman**, Thesis of Doctorat, Faculty of Business and Law, Victoria University,2006.

ج - المقالات :

- 01-Meelis kitsing, **success without strategy, e-government development in Estonia**, policy and internet, vol 3, issue1 , 2011.
- 02-Halah Hasan Mahmoud, **E-Government in Iraq**, Journal of Engineering and Development, Vol14, N04, 2010. On Line
https://www.researchgate.net/profile/Halah_ahmoud_Taha/publication/338852715_E-Government_in_Iraq/links/5e2f9bba4585152d156f523a/E-Government-in-Iraq.pdf?origin=publication_detail
- 03-Suha Hameed and Adnan Al-Shawabkah **Role of E-Government in Improving Organizational Performance in the Civil Status and Passports Department of Jordan**, Developing Country Studies, Vol3, No5, 2013. On Line
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/DCS/article/view/5497>
- 04-Djilali IDOUGHI et Djeddi ABDELHAKIM **Towards an algerian e-government strategy and achievements**, international journal of ebusiness and egovernment studies, vol 5, no 1, 2013. On Line
https://www.sobiad.org/eJOURNALS/journal_IJEBEG/archieves/2013_1/Djilali-Idou.pdf

- 05-ELHADI Osman Abdalla and Quanxi Li, **The E-Government in Sudan Challenges, Barriers and prospects**, International Conference on Global Economy, 2014. On Line
<https://www.atlantis-press.com/article/10979.pdf>
- 06-TOUITOO Mohammed et Autres **Les Impacts Économiques et Sociaux de l'E-gouvernement**, finance and business economies review, Vol1, N 1, 2017. On Line
<http://fbej.centre-univ-mila.dz/pdf/20-Impacts-eco.pdf>
- 07-ZEGHMATI Nardjes et Frioua, **Les perspectives du Gouvernement électronique en Algérie**, revue d'economie et de développement humain, Vol 8, No 1, 2017. On Line
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/275/8/1/21722>
- 08-Mokhtari Redouane, **E-gov In Algeria between Preparedness and Practice**, La revue de la Communication et du Journalisme, Vol 4, No 2, 2017. On Line
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/290/4/2/48819>
- 09-Benmoussa Mohammed Soufiane et Marhaiza binti Ibrahim, **Factors Affecting the Adoption of Electronic Government in Algeria** ,Journal of Advanced Research in Business and Management Studies , Vol 10, No1, 2018. On Line
<http://www.akademiabaru.com/submit/index.php/arbms/article/view/1286>
- 10-Shailendra C.Palvia, **E-Government and E-Governance Definitions / Domain Framework and Status around the World**, Long Island University, 2017. On Line
<https://pdf4pro.com/cdn/e-government-and-e-governance-definitions-domain-376ebd.pdf>

- 11-Aimen Amira, **The Electronic Government of Quebec—The Canadian Experience**, Journal of Modern Accounting and Auditing, Vol. 15, No3, 2019. On Line
<http://www.davidpublisher.com/Public/uploads/Contribute/5c93375c3567e.pdf>
- 12-Ibrahim Osman Adam, **Examining E-Government development effects on corruption in Africa: The mediating effects of ICT development and institutional quality**, Technology in Society, 2019. On Line
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160791X1930514>
- 13-Kanda Sorn-in, Kulthida Tuamsuk, Wasu Chaopanon, **Factors affecting the development of e-government using a citizen-centric approach**, Journal of Science & Technology Policy Management, Vol 6, Iss 3, 2015.
https://www.researchgate.net/profile/Kulthida_Tuamsuk/publication/283108621_Factors_affecting_the_development_of_e_government_using_a_citizen_centric_approach/links/568cef7908aeb488ea31b13f/Factors-affecting-the-development-of-e-government-using-a-citizen-centric-approach.pdf?origin=publication_detail
- 14-Richard Schwester: **Examining The Barriersto Government Adoption**, Electronic Journal of e-Government, Vol7, Issue 1, 2009. On Line
https://www.researchgate.net/profile/Richard_Schwester/publication/228704019_Examining_the_Barriers_to_e_Government_Adoption/links/00463525ff8a9e2c47000000/Examining-the-Barriers-to-e-Government-Adoption.pdf?origin=publication_detail
- 15-Fang Zhao, Marie Waxin, **Key issues and challenges in e-government development: An integrative case study of the number one eCity in the Arab world**, Information Technology & People, Vol25, N4, 2012. On Line : <https://dspace.aus.edu:8443/xmlui/handle/11073/8581>

- 16-Mohamed Hairul Othman, **Electronic Government Systems Interoperability Model**, Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering, Vol. 9 No. 3, 2017. On Line
<https://journal.utm.edu.my/index.php/jtec/article/view/2910/0>
- 17-Muhammad Ovais Ahmad, and others, **Factors affecting e-government adoption in Pakistan : a citizen's perspective**, Transforming Government: People, Process and Policy, Vol7, No2, 2013. On Line
<https://pdfs.semanticscholar.org/d76b/5db90b2f9b940ba2e59122af13f94f86ddf7.pdf>
- 18-Iyad Abu Doush, and Zainab Almeraj, **Evaluating the Accessibility of Kuwaiti E-government Websites**, Jordanian Journal of Computers and Information Technology, Vol 05, No. 03, 2019. On Line
https://www.researchgate.net/profile/Iyad_Doush/publication/335786205_Evaluating_the_Accessibility_of_Kuwaiti_E_government_Websites/links/5da45824a6fdcc8fc34fd8ee/Evaluating_the_Accessibility_of_Kuwaiti_E_government_Websites.pdf?origin=publication_detail

ثالثا : مواقع الانترنت

<https://www.mpt.gov.dz/ar/content/indicateurs>

<http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20171114/125865.html>

<https://passeport.interieur.gov.dz/ar/Informations/textes>

<https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar>

الملاحق

الملحق رقم (01) مخرجات برنامج SPSS

وصف عينة الدراسة

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أنثى	120	68,6	68,6	68,6
ذكر	55	31,4	31,4	100,0
Total	175	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة 50 من أكثر	7	4,0	4,0	4,0
سنة 41 - 50	28	16,0	16,0	20,0
سنة 30 - 40	131	74,9	74,9	94,9
سنة 30 من أقل	9	5,1	5,1	100,0
Total	175	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دراسات عليا	14	8,0	8,0	8,0
جامعي	89	50,9	50,9	58,9
ثانوي	50	28,6	28,6	87,4
أقل من ثانوي	22	12,6	12,6	100,0
Total	175	100,0	100,0	

الأقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أكثر من 20 سنة	13	7,4	7,4	7,4
سنة 10 - 20	52	29,7	29,7	37,1
سنوات 05 - 09	85	48,6	48,6	85,7
سنوات 05 من أقل	25	14,3	14,3	100,0
Total	175	100,0	100,0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موظف	150	85,7	85,7	85,7
رئيس مكتب	16	9,1	9,1	94,9
رئيس مصلحة	9	5,1	5,1	100,0
Total	175	100,0	100,0	

الوظيفة طبيعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إداري	117	66,9	66,9	66,9
تقني	58	33,1	33,1	100,0
Total	175	100,0	100,0	

صدق وثبات أداة الدراسة

قيم معامل ألفا كرومباخ لعبارات محور متطلبات المشروع

معامل ألفا كرومباخ لعبارات بعد
كفاءة موظفي المصلحة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,654	5

معامل ألفا كرومباخ لعبارات بعد
وجود القوانين والتشريعات الخاصة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,610	4

معامل ألفا كرومباخ لعبارات بعد
دعم والتزام القيادة الإدارية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,725	5

معامل ألفا كرومباخ لعبارات بعد
الإعلام والتوعية بمشروع

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,706	6

معامل ألفا كرومباخ لعبارات بعد
ضمان أمن المعلومات

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,732	6

معامل ألفا كرومباخ لعبارات بعد
توافر البنية التحتية للاتصالات

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,649	5

قيم معامل ألفا كرومباخ لعبارات محور الاتجاه نحو تحقيق أهداف المشروع

معامل ألفا كرومباخ لعبارات بعد
تحسين جودة الخدمة العمومية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,780	7

معامل ألفا كرومباخ لعبارات بعد
تخفيض التكاليف

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	4

معامل ألفا كرومباخ لعبارات بعد
التقليل من التعقيدات الإدارية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,841	4

معامل ألفا كرومباخ لعبارات بعد
تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,715	5

قيم معامل ألفا كرومباخ لمحوري الاستبيان وللاستبان الكلي

معامل ألفا كرومباخ للاستبيان

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,920	51

معامل ألفا كرومباخ لعبارات محور
الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,898	20

معامل ألفا كرومباخ لعبارات محور
المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,884	31

صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول

	تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية
تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية	1
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	
N	175
تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على خطة واضحة لتطبيق المشروع	,520**
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	,000
N	175
تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على نظام واضح للحوافز يساهم في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية	,519**
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	,000
N	175
يوجد تنسيق بين مصالحننا الإدارية من أجل تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	,657**
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	,000
N	175
تحرص إدارتنا على التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعوقة لكل تطور	,441**
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	,000
N	175
تعمل إدارتنا على إشراك الموظفين في صنع مختلف القرارات المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	,614**
Pearson Correlation	
Sig. (2-tailed)	,000
N	175

الملاحق

تمتلك إدارتنا أنظمة ولوائح تشريعية تنظم عمل الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,430** ,000 175
لدي إطلاع كبير على مختلف القوانين المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,463** ,000 175
كل القضايا الالكترونية التي واجهتنا وجدنا قوانين وتشريعات مناسبة للتعامل معها	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,409** ,000 175
أعتقد أن القضاء الجزائري مؤهل للتعامل مع القضايا والجرائم الالكترونية في حال حدوثها	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,465** ,000 175
أمتلك الكفاءة والمؤهلات الضرورية للتطبيق الجيد لبرامج الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,419** ,000 175
استفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الحكومة الالكترونية قبل الشروع في تنفيذها	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,480** ,000 175
يستخدم موظفو المصلحة التي أعمل فيها المعلومات و المعارف التي حصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,558** ,000 175
تتوافر المصلحة التي أعمل فيها على مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,391** ,000 175
يملك موظفو المصلحة التي أعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام انترنيت وانترانيت والاكسترانيت	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,481** ,000 175
تتوفر المصلحة التي أعمل فيها على أجهزة و إمكانيات متطورة نفي بمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,535** ,000 175
توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط بين جميع المصالح	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,214** ,004 175
يتم التعامل بالبريد الالكتروني ورسائل SMS لإتمام مختلف المعاملات وتقديم مختلف الخدمات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,422** ,000 175
تمتلك المصلحة التي أعمل فيها قواعد بيانات الكترونية دقيقة ومتكاملة و يتم تحيينها بصفة دورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,373** ,000 175
تتوفر خدمة انترنيت عالية التدفق في جميع المصالح المعنية بالمشروع	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,498** ,000

الملاحق

N		175
لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة	Pearson Correlation	,514**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
لا يهدد استخدام برامج الحكومة الالكترونية الأمن المعلوماتي للعمل	Pearson Correlation	,312**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
تستخدم المصلحة التي أعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها	Pearson Correlation	,582**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
تمتلك المصلحة التي أعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation	,597**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
توجد بالمصلحة قاعدة تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشاكل تقنية	Pearson Correlation	,488**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة التي أعمل فيها لأي اختراق أو هجوم إلكتروني سابقا	Pearson Correlation	,360**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
تابعثُ حصص تلفزيونية تشرح مضمون مشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation	,419**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
يتم الإعلام بكل مستجدات مشروع الحكومة الالكترونية في أغلب وسائل الإعلام	Pearson Correlation	,528**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
تقوم الإدارة بإصدار ملصقات تعريفية للمواطنين حول مشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation	,425**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
لدى الإدارة خطة إعلامية واضحة للتعريف بالخدمات الالكترونية المقدمة	Pearson Correlation	,610**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
لدي استعداد للمشاركة في ندوات لشرح أهمية مشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation	,337**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175
تم عقد مؤتمرات و ورش عمل و ندوات للتعريف بمشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation	,591**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		175

صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني

	تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية
تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف مشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N 1 175
قل مشروع الحكومة الالكترونية من الجهد اللازم لإتمام مختلف المعاملات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N ,590** ,000 175
ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تبسيط إجراءات العمل	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N ,639** ,000 175
خفف مشروع الحكومة من بعض التعقيدات الإدارية لتقديم مختلف الخدمات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N ,692** ,000 175
قلص مشروع الحكومة الالكترونية من مشاكل العمل بين الموظفين	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N ,589** ,000 175
خفّض مشروع الحكومة الالكترونية من الوقت اللازم لتقديم مختلف الخدمات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N ,657** ,000 175
قل مشروع الحكومة الالكترونية من حجم الأوراق المستعملة	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N ,574** ,000 175
ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تقليل الحاجة إلى موظفين لأداء الخدمة الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N ,674** ,000 175
قل مشروع الحكومة الالكترونية من مصاريف تنقلي لتقديم مختلف الخدمات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N ,687** ,000 175
زاد مشروع الحكومة الالكترونية من دقة العمل في مختلف مصالح الإدارة	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N ,400** ,000 175
الوثائق المقدمة للمواطن أصبحت ذات نوعية جيدة	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N ,614** ,000 175
انخفضت نسبة طلب تجديد الوثائق بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) ,497** ,000

الملاحق

	N	175
انخفضت نسبة الأخطاء في الوثائق المقدمة للمواطن بشكل كبير بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,621** ,000 175
سهل مشروع الحكومة الالكترونية متابعة سير معاملات طالبي الخدمة	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,680** ,000 175
قل مشروع الحكومة الالكترونية من زيارات طالبي الخدمة لإدارتنا للحصول على الخدمة	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,641** ,000 175
سهل مشروع الحكومة الالكترونية الوصول والحصول على الخدمة للمستفيدين منها	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,570** ,000 175
يمكن للمواطن الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية على مدار الساعة	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,137 ,070 175
قلّت مختلف المشاكل مع المواطنين بعد تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,607** ,000 175
قل مشروع الحكومة الالكترونية من تأثير العلاقات الشخصية للحصول على الخدمة	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,689** ,000 175
حقق مشروع الحكومة الالكترونية العدل والمساواة بين جميع المستفيدين	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,553** ,000 175
تتلقى انطباعات إيجابية عن مستوى جودة الخدمة الالكترونية من طرف المستفيدين بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,644** ,000 175

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على خطة واضحة لتطبيق المشروع	175	2.03	,661
تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على نظام واضح للحوافز يساهم في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية	175	1.69	,754
يوجد تنسيق بين مصالحنا الإدارية من أجل تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	175	1.80	,751
تحرص إدارتنا على التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعوقة لكل تطور	175	2.43	,723
تعمل إدارتنا على إشراك الموظفين في صنع مختلف القرارات المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	175	1.99	,788
تمتلك إدارتنا أنظمة ولوائح تشريعية تنظم عمل الحكومة الالكترونية	175	2.03	,710
لدي إطلاع كبير على مختلف القوانين المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	175	1.91	,680
كل القضايا الالكترونية التي واجهتنا وجدنا قوانين وتشريعات مناسبة للتعامل معها	175	1.84	,717
أعتقد أن القضاء الجزائري مؤهل للتعامل مع القضايا والجرائم الالكترونية في حال حدوثها	175	2.19	,656
أمتلك الكفاءة والمؤهلات الضرورية للتطبيق الجيد لبرامج الحكومة الالكترونية	175	2.49	,615
استفدت أنا وزملائي بال مصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الحكومة الالكترونية قبل الشروع في تنفيذها	175	2.21	,770
يستخدم موظفو المصلحة التي أعمل فيها المعلومات و المعارف التي حصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي	175	2.31	,732
تتوافر المصلحة التي أعمل فيها على مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الالكترونية	175	2.50	,685
يملك موظفو المصلحة التي أعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام انترنيت وانترانيت والاكسترنيت	175	2.35	,711
تتوفر المصلحة التي أعمل فيها على أجهزة و إمكانيات متطورة تفي بمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية	175	2.24	,742
توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط بين جميع المصالح	175	2.08	,813
يتم التعامل بالبريد الالكتروني ورسائل SMS لإتمام مختلف المعاملات وتقديم مختلف الخدمات	175	1.82	,810
تمتلك المصلحة التي أعمل فيها قواعد بيانات الكترونية دقيقة و متكاملة و يتم تحيينها بصفة دورية	175	2.27	,769
تتوفر خدمة انترنت عالية التدفق في جميع المصالح المعنية بالمشروع	175	1.64	,759
لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة	175	1.83	,840
لا يهدد استخدام برامج الحكومة الالكترونية الأمن المعلوماتي للعمل	175	1.99	,685
تستخدم المصلحة التي أعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها	175	1.93	,727
تمتلك المصلحة التي أعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الحكومة الالكترونية	175	1.81	,763
توجد بالمصلحة قاعدة تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشاكل تقنية	175	2.03	,826
لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة التي أعمل فيها لأي إختراق أو هجوم الكتروني سابقا	175	2.54	,725
تابعُ حصص تلفزيونية تشرح مضمون مشروع الحكومة الالكترونية	175	1.94	,756
يتم الإعلام بكل مستجدات مشروع الحكومة الالكترونية في أغلب وسائل الإعلام	175	2.03	,780
تقوم الإدارة بإصدار ملصقات تعريفية للمواطنين حول مشروع الحكومة الالكترونية	175	1.66	,755
لدى الإدارة خطة إعلامية واضحة للتعريف بالخدمات الالكترونية المقدمة	175	1.72	,755

الملاحق

لديّ استعداد للمشاركة في ندوات لشرح أهمية مشروع الحكومة الالكترونية	175	2,17	,824
تم عقد مؤتمرات و ورش عمل و ندوات للتعريف بمشروع الحكومة الالكترونية	175	1,66	,785
قلّ مشروع الحكومة الالكترونية من الجهد اللازم لإتمام مختلف المعاملات	175	2,62	,531
ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تبسيط إجراءات العمل	175	2,66	,511
خفف مشروع الحكومة من بعض التعقيدات الإدارية لتقديم مختلف الخدمات	175	2,54	,632
قلص مشروع الحكومة الالكترونية من مشاكل العمل بين الموظفين	175	2,45	,631
خَفَضَ مشروع الحكومة الالكترونية من الوقت اللازم لتقديم مختلف الخدمات	175	2,67	,507
قلل مشروع الحكومة الالكترونية من حجم الأوراق المستعملة	175	2,47	,659
ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تقليل الحاجة إلى موظفين لأداء الخدمة الالكترونية	175	2,31	,702
قلل مشروع الحكومة الالكترونية من مصاريف تنقلي لتقديم مختلف الخدمات	175	2,35	,735
زاد مشروع الحكومة الالكترونية من دقة العمل في مختلف مصالح الإدارة	175	2,63	,550
الوثائق المقدمة للمواطن أصبحت ذات نوعية جيدة	175	2,61	,624
انخفضت نسبة طلب تجديد الوثائق بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	175	2,39	,734
انخفضت نسبة الأخطاء في الوثائق المقدمة للمواطن بشكل كبير بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	175	2,44	,666
سهل مشروع الحكومة الالكترونية متابعة سير معاملات طالبي الخدمة	175	2,50	,651
قلل مشروع الحكومة الالكترونية من زيارات طالبي الخدمة لإدارتنا للحصول على الخدمة	175	2,24	,742
سهل مشروع الحكومة الالكترونية الوصول والحصول على الخدمة للمستفيدين منها	175	2,55	,666
يمكن للمواطن الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية على مدار الساعة	175	2,17	,720
قلّت مختلف المشاكل مع المواطنين بعد تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية	175	1,7	,665
قلل مشروع الحكومة الالكترونية من تأثير العلاقات الشخصية للحصول على الخدمة	175	1,99	,690
حقق مشروع الحكومة الالكترونية العدل والمساواة بين جميع المستفيدين	175	1,80	,649
نتلقى انطباعات إيجابية عن مستوى جودة الخدمة الالكترونية من طرف المستفيدين بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	175	2,41	,654
Valid N (listwise)	175		

متوسطات وانحرافات الأبعاد والمجاور

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
دعم والتزام القيادة الإدارية	175	1,9856	,50807
وجود القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية	175	1,9929	,46919
كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية	175	2,3714	,45623
توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية	175	2,0103	,50253
ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية	175	2,0239	,49895
الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الالكترونية	175	1,8648	,49370
التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية	175	2,5671	,47660
تخفيض التكاليف	175	2,4514	,50550
تحسين جودة الخدمة العمومية	175	2,4808	,43652
تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية	175	2,0146	,46231
تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية	175	2,0005	,35211
تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية	175	2,4463	,37882
Valid N (listwise)	175		

اختبار T Test للعينة الواحدة لبعد دعم والتزام القيادة الإدارية

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
دعم والتزام القيادة الإدارية	5,624	174	,000	,21600	,1402	,2918

اختبار T Test للعينة الواحدة لبعد

وجود القوانين والتشريعات الخاصة بالحكومة الالكترونية

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
وجود القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية	56,189	174	,000	1,99286	1,9229	2,0629

اختبار T Test للعينة الواحدة لبعد

كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية	10,770	174	,000	,37143	,3034	,4395

اختبار T Test للعينة الواحدة لبعد توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية	52,919	174	,000	2,01029	1,9353	2,0853

اختبار T Test للعينة الواحدة لبعد ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية	2,904	174	,004	,10952	,0351	,1840

اختبار T Test للعينة الواحدة لبعد الإعلام والتوعية بالحكومة الالكترونية

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإعلام والتوعية بمشروع الحكومة الالكترونية	-3,624	174	,000	-,13524	-,2089	-,0616

اختبار T Test للعينة الواحدة لبعد التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية	15,742	174	,000	,56714	,4960	,6383

اختبار T Test للعينة الواحدة لبعد تخفيض التكاليف

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تخفيض التكاليف	11,814	174	,000	,45143	,3760	,5268

اختبار T Test للعينة الواحدة لبعء تحسين جودة الخدمة العمومية

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تحسين جودة الخدمة العمومية	14,571	174	,000	,48082	,4157	,5459

اختبار T Test للعينة الواحدة لبعء تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية	8,503	174	,000	,29714	,2282	,3661

اختبار T Test للعينة الواحدة لمحور تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية	3,400	174	,001	,09051	,0380	,1430

اختبار T Test للعينة الواحدة لمحور تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية

One-Sample Test

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية	15,585	174	,000	,44629	,3898	,5028

اختبارات الفروق

اختبار T Test للعينتين المستقلتين (Independent Samples Test) لمتغير الجنس

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الإلكترونية	120	2,1051	,36850	,03364
أنثى				
ذكر	55	2,0587	,31423	,04237

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Differenc e	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
توفر مدى تقييم المتطلبات لنجاح الضرورية الإلكترونية الحكومة	1,787	,183	,809	173	,419	,04646	,05739	-,06682	,15974	
Equal variances assumed										
Equal variances not assumed			,859	121,603	,392	,04646	,05410	-,06065	,15356	

اختبار ANOVA لمتغير العمر

ANOVA

تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,369	3	,456	3,861	,010
Within Groups	20,204	171	,118		
Total	21,573	174			

الملاحق

اختبار توكي لمتغير العمر

Multiple Comparisons

Dependent Variable: تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية

Tukey HSD

العمر (I)	العمر (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
سنة 50 من أكثر	سنة 50 - 41	,20276	,14525	,504	-,1741	,5796
	سنة 40 - 30	,12224	,13335	,796	-,2237	,4682
	سنة 30 من أقل	-,22734	,17323	,556	-,6768	,2221
سنة 50 - 41	سنة 50 من أكثر	-,20276	,14525	,504	-,5796	,1741
	سنة 40 - 30	-,08052	,07157	,675	-,2662	,1052
	سنة 30 من أقل	-,43011*	,13171	,007	-,7718	-,0884
سنة 40 - 30	سنة 50 من أكثر	-,12224	,13335	,796	-,4682	,2237
	سنة 50 - 41	,08052	,07157	,675	-,1052	,2662
	سنة 30 من أقل	-,34959*	,11845	,019	-,6569	-,0423
سنة 30 من أقل	سنة 50 من أكثر	,22734	,17323	,556	-,2221	,6768
	سنة 50 - 41	,43011*	,13171	,007	,0884	,7718
	سنة 40 - 30	,34959*	,11845	,019	,0423	,6569

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

اختبار ANOVA لمتغير مستوى التعليم

ANOVA

تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,383	3	,128	1,031	,380
Within Groups	21,189	171	,124		
Total	21,573	174			

اختبار ANOVA لمتغير الأقدمية

ANOVA

تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,332	3	,111	,890	,448
Within Groups	21,241	171	,124		
Total	21,573	174			

اختبار ANOVA لمتغير الوظيفة

ANOVA

تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,129	2	,065	,517	,597
Within Groups	21,444	172	,125		
Total	21,573	174			

اختبار T Test لمتغير طبيعة الوظيفة

Group Statistics

طبيعة الوظيفة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المتطلبات توفر مدى تقييم إداري	117	2,1290	,35973	,03326
الحكومة لنجاح الضرورية الالكترونية تقني	58	2,0128	,32545	,04273

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية	Equal variances assumed	1,358	,246	2,075	173	,039	,11624	,05601	,00568	,22680
	Equal variances not assumed			2,147	124,512	,034	,11624	,05415	,00907	,22341

اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية	,046	175	,200 [*]	,982	175	,023

نتائج مؤشر الأهمية النسبية RII للعبارات من 01 الى 20

Item	Mean	RII
1	2.03	,66
2	1.69	,55
3	1.80	,59
4	2.43	,80
5	1.99	,66
6	2.03	,66
7	1.91	,63
8	1.84	,61
9	2.19	,72
10	2.49	,82
11	2.21	,73
12	2.31	,76
13	2.50	,83
14	2.35	,78
15	2.24	,74
16	2.08	,69
17	1.82	,60
18	2.27	,75
19	1.64	,54
20	1.83	,60

نتائج مؤشر الأهمية النسبية RII للعبارات من 21 الى 40

21	1.99	,65
22	1.93	,64
23	1.81	,60
24	2.03	,66
25	2.54	,84
26	1.94	,64
27	2.03	,67
28	1.66	,55
29	1.72	,57
30	2.17	,72
31	1.66	,55
32	2.62	,86
33	2.66	,88
34	2.54	,84
35	2.45	,81
36	2.67	,88
37	2.47	,82
38	2.31	,76
39	2.35	,78
40	2.63	,87

نتائج مؤشر الأهمية النسبية RII للعبارات من 41 الى 51

41	2,61	,86
42	2,39	,79
43	2,44	,81
44	2,50	,83
45	2,24	,74
46	2,55	,84
47	2,17	,72
48	1,70	,56
49	1,99	,65
50	1,80	,59
51	2,41	,80

نتائج مؤشر الأهمية النسبية RII لأبعاد الاستبيان

	Mean	RII
1	1,98	,65
2	1,99	,66
3	2,37	,78
4	2,01	,66
5	2,02	,66
6	1,86	,62
7	2,56	,85
8	2,45	,81
9	2,48	,82
10	2,01	,66



الملحق رقم (02) الاستبيان

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



استبيان

السيدات و السادة الموظفين ؛...تحية طيبة و بعد :

في إطار إتمام متطلبات إنجاز أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، و التي تحمل عنوان " تقييم متطلبات وأهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية - دراسة ميدانية لبلديات ودوائر ولاية ورقلة " يسعدنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي نرجو منكم الإجابة على عباراتها بعناية من أجل الحصول على معلومات تساعدنا في التوصل إلى نتائج تخدم موضوع الدراسة، وللإشارة فإن هذه المعلومات سوف تبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائق الشكر و التقدير
يمكنكم الاستفسار والحصول على نسخة من نتائج هذا البحث عند الانتهاء منه بالاتصال على البريد الالكتروني للباحث
الباحث : محمد الصادق عطاس رقم الهاتف : 0660716563 البريد الالكتروني : gh.sadek@gmail.com

ملاحظة : الحكومة الالكترونية هي تقديم الخدمات الحكومية من خلال شبكات الاتصالات، ونظم الحاسب الآلي المتوافرة لدى الهيئات الحكومية، بما يكفل سرعة، وكفاءة الخدمات المقدمة، وتقليل تكلفة تقديمها.

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

معلومات متعلقة بالموظف :

- الجنس: ذكر أنثى
- العمر: أقل من 30 سنة 30 - 40 سنة 41 - 50 سنة أكثر من 50 سنة
- مستوى التعليم: أقل من ثانوي ثانوي جامعي دراسات عليا
- الأقدمية: أقل من 05 سنوات 05 - 09 سنوات 10 - 20 سنة أكثر من 20 سنة
- الوظيفة : رئيس مصلحة رئيس مكتب موظف
- طبيعة الوظيفة : تقني إداري

المحور الأول : تقييم مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر

الرقم	العبارة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق
البعد 1 : دعم والتزام القيادة الإدارية				
01	تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على خطة واضحة لتطبيق المشروع			
02	تعتمد الإدارة المسؤولة على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لدينا على نظام واضح للحوافز يساهم في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية			
03	يوجد تنسيق بين مصالحنا الإدارية من أجل تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية			
04	تحرص إدارتنا على التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعوقة لكل تطور			
05	تعمل إدارتنا على إشراك الموظفين في صنع مختلف القرارات المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية			
البعد 2 : وجود القوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية				
06	تمتلك إدارتنا أنظمة ولوائح تشريعية تنظم عمل الحكومة الالكترونية			
07	لدي إطلاع كبير على مختلف القوانين المتعلقة بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية			
08	كل القضايا الالكترونية التي واجهتنا وجدنا قوانين وتشريعات مناسبة للتعامل معها			
09	أعتقد أن القضاء الجزائري مؤهل للتعامل مع القضايا والجرائم الالكترونية في حال حدوثها			
البعد 3 : كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية				
10	أمتلك الكفاءة والمؤهلات الضرورية للتطبيق الجيد لبرامج الحكومة الالكترونية			
11	استفدت أنا وزملائي بالمصلحة التي أعمل فيها من دورات تدريبية في مجال الحكومة الالكترونية قبل الشروع في تنفيذها			
12	يستخدم موظفو المصلحة التي أعمل فيها المعلومات و المعارف التي حصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجههم بشكل يومي			

الملاحق

			تتوافر المصلحة التي أعمل فيها على مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الالكترونية	13
			يمتلك موظفو المصلحة التي أعمل فيها مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام انترنيت وانترانيت والاكسترانيت	14
غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	البعد 4 :توافر البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية	
			تتوفر المصلحة التي أعمل فيها على أجهزة و إمكانيات متطورة تفي بمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية	15
			توجد شبكة داخلية فعالة للإعلام الآلي تربط بين جميع المصالح	16
			يتم التعامل بالبريد الالكتروني ورسائل SMS لإتمام مختلف المعاملات وتقديم مختلف الخدمات	17
			تمتلك المصلحة التي أعمل فيها قواعد بيانات الكترونية دقيقة و متكاملة و يتم تحيينها بصفة دورية	18
			تتوفر خدمة انترنت عالية التدفق في جميع المصالح المعنية بالمشروع	19
غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	البعد 5 : ضمان أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية	
			لدينا عدد من الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب في المصلحة	20
			لا يهدد استخدام برامج الحكومة الالكترونية الأمن المعلوماتي للعمل	21
			تستخدم المصلحة التي أعمل فيها أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها	22
			تمتلك المصلحة التي أعمل فيها أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الحكومة الالكترونية	23
			توجد بالمصلحة قاعدة تخزين إضافية للمعطيات يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشاكل تقنية	24
			لم تتعرض قواعد البيانات الخاصة بالمصلحة التي أعمل فيها لأي إختراق أو هجوم الكتروني سابقا	25
غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	البعد 6 : الإعلام والتنوعية بمشروع الحكومة الالكترونية	
			تابعُت حصص تلفزيونية تشرح مضمون مشروع الحكومة الالكترونية	26
			يتم الإعلام بكل مستجدات مشروع الحكومة الالكترونية في أغلب وسائل الإعلام	27

الملاحق

			تقوم الإدارة بإصدار ملصقات تعريفية للمواطنين حول مشروع الحكومة الالكترونية	28
			لدى الإدارة خطة إعلامية واضحة للتعريف بالخدمات الالكترونية المقدمة	29
			لديّ استعداد للمشاركة في ندوات لشرح أهمية مشروع الحكومة الالكترونية	30
			تم عقد مؤتمرات و ورش عمل و ندوات للتعريف بمشروع الحكومة الالكترونية	31

المحور الثاني : تقييم الاتجاه نحو تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر

الرقم	العبارة		
	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق
البعد 1 : التقليل من التعقيدات و المشاكل الإدارية			
32			قلل مشروع الحكومة الالكترونية من الجهد اللازم لإتمام مختلف المعاملات
33			ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تبسيط إجراءات العمل
34			خفف مشروع الحكومة من بعض التعقيدات الإدارية لتقديم مختلف الخدمات
35			قلص مشروع الحكومة الالكترونية من مشاكل العمل بين الموظفين
البعد 2 : تخفيض التكاليف			
36			خفّض مشروع الحكومة الالكترونية من الوقت اللازم لتقديم مختلف الخدمات
37			قلل مشروع الحكومة الالكترونية من حجم الأوراق المستعملة
38			ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في تقليل الحاجة إلى موظفين لأداء الخدمة الالكترونية
39			قلل مشروع الحكومة الالكترونية من مصاريف تنقلي لتقديم مختلف الخدمات
البعد 3 : تحسين جودة الخدمة العمومية			

الملاحق

			40	زاد مشروع الحكومة الالكترونية من دقة العمل في مختلف مصالح الإدارة
			41	الوثائق المقدمة للمواطن أصبحت ذات نوعية جيدة
			42	انخفضت نسبة طلب تجديد الوثائق بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية
			43	انخفضت نسبة الأخطاء في الوثائق المقدمة للمواطن بشكل كبير بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية
			44	سهل مشروع الحكومة الالكترونية متابعة سير معاملات طالبي الخدمة
			45	قلل مشروع الحكومة الالكترونية من زيارات طالبي الخدمة لإدارتنا للحصول على الخدمة
			46	سهل مشروع الحكومة الالكترونية الوصول والحصول على الخدمة للمستفيدين منها
موافق	موافق	موافق	البعد 4 : تحقيق الإفادة القصوى للمستفيدين من الخدمات الالكترونية	
غير موافق	بدرجة متوسطة			
			47	يمكن للمواطن الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية على مدار الساعة
			48	قلت مختلف المشاكل مع المواطنين بعد تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية
			49	قلل مشروع الحكومة الالكترونية من تأثير العلاقات الشخصية للحصول على الخدمة
			50	حقق مشروع الحكومة الالكترونية العدل والمساواة بين جميع المستفيدين
			51	نقلنا انطباعات إيجابية عن مستوى جودة الخدمة الالكترونية من طرف المستفيدين بعد تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية

52 - ما التحديات (الصعوبات والنقائص) - في نظركم - التي يواجهها تطبيق الحكومة الالكترونية في إدارتكم ؟

.....

.....

53 - ما اقتراحاتكم لتحسين تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في ؟

.....

.....

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الملحق رقم (03) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجامعة	الإسم و اللقب	الرقم
جامعة غرداية	شرع مريم	01
جامعة غرداية	حسين شنيني	02
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الحاج عرابة	03
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناصرية رشيد	04
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رجم خالد	05
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	عبد الجليل طواهير	06
جامعة الشهيد حمّـه لخضر - الوادي	بن علي عبد الرزاق	07

الفهرس

الفهرس

الصفحة	البيانات
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
XIV	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية للحكومة الالكترونية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : مدخل تمهيدي للحكومة الالكترونية
3	المطلب الأول : مفهوم الحكومة الالكترونية
3	الفرع الأول : تعريف الحكومة الالكترونية
7	الفرع الثاني : الركائز الأساسية للحكومة الالكترونية
7	الفرع الثالث : أوجه الاختلاف بين الحكومة التقليدية والالكترونية
9	المطلب الثاني : نشأة الحكومة الالكترونية، أسباب ظهورها ومراحل تطورها
9	الفرع الأول : نشأة الحكومة الالكترونية
11	الفرع الثاني : أسباب ظهور الحكومة الالكترونية
13	الفرع الثالث : مراحل تطور الحكومة الالكترونية
14	المطلب الثالث : أهداف الحكومة الالكترونية، سماتها و أطرافها
14	الفرع الأول: أهداف الحكومة الالكترونية
18	الفرع الثاني : سمات الحكومة الالكترونية

19	الفرع الثالث : أطراف الحكومة الالكترونية
23	المبحث الثاني : مبررات ومتطلبات بناء الحكومة الالكترونية ومراحل التحول إليها
23	المطلب الأول: مبررات التحول نحو الحكومة الالكترونية والمهارات اللازمة لذلك
23	الفرع الأول : مبررات التحول نحو الحكومة الالكترونية
24	الفرع الثاني : المهارات اللازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية
26	المطلب الثاني : متطلبات بناء الحكومة الالكترونية ومبادئها
27	الفرع الأول : متطلبات التحول نحو الحكومة الالكترونية
32	الفرع الثاني : مبادئ الحكومة الالكترونية
33	المطلب الثالث : مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية ومعوقاتها
33	الفرع الأول : مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية
35	الفرع الثاني : معوقات مشروع الحكومة الالكترونية
38	المبحث الثالث : إستراتيجية التحول إلى الحكومة الالكترونية والآثار المترتبة عنها
38	المطلب الأول : تحليل بيئة الحكومة ووضع الإستراتيجية
39	الفرع الأول : تحليل بيئة الحكومة الالكترونية
40	الفرع الثاني : وضع إستراتيجية الحكومة الالكترونية
42	المطلب الثاني : تنفيذ وتقييم الإستراتيجية
42	الفرع الأول : تنفيذ الإستراتيجية
43	الفرع الثاني : التقييم المستمر لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية
44	المطلب الثالث : الآثار المترتبة على التحول نحو الحكومة الالكترونية
44	الفرع الأول : الآثار الايجابية
45	الفرع الثاني : الآثار السلبية
47	المبحث الرابع : لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر
47	المطلب الأول : تعريف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، أهدافه و برنامج عمل تنفيذه
47	الفرع الأول : تعريف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر
48	الفرع الثاني : إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013

53	الفرع الثالث : أهداف وبرنامج عمل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر
55	المطلب الثاني: بعض إنجازات الجزائر ضمن مشروع الحكومة الالكترونية
55	الفرع الأول: الإطار القانوني والتشريعي لتطبيق المشروع
58	الفرع الثاني :أهم مؤشرات الشبكة العامة للاتصالات في الجزائر
60	الفرع الثالث : بعض تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر
68	المطلب الثالث : مؤشري تنمية الحكومة الالكترونية والمشاركة الالكترونية في الجزائر
68	الفرع الأول : مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية
69	الفرع الثاني : مؤشر المشاركة الالكترونية
69	الفرع الثالث : تطور مؤشري تنمية الحكومة الالكترونية والمشاركة الالكترونية في الجزائر
71	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني : عرض و تحليل الدراسات السابقة
73	تمهيد
74	المبحث الأول : عرض الدراسات السابقة باللغة العربية
88	المبحث الثاني : عرض الدراسات السابقة باللغات الأجنبية
94	المبحث الثالث : التعليق على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية
104	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث : الطريقة والأدوات
106	تمهيد
107	المبحث الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة
107	المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة
107	الفرع الأول : مجتمع الدراسة
107	الفرع الثاني : عينة الدراسة وخصائصها
115	المطلب الثاني : منهجية الدراسة والمعالجة الإحصائية المستخدمة
115	الفرع الأول : منهجية الدراسة
115	الفرع الثاني : المعالجة الإحصائية المستخدمة

118	المبحث الثاني : أداة الدراسة والنموذج المقترح
118	المطلب الأول : أداة الدراسة ومصادر جمع المعلومات
118	الفرع الأول : أداة الدراسة
121	الفرع الثاني : مصادر جمع المعلومات
121	المطلب الثاني : ثبات و صدق أداة الدراسة
121	الفرع الأول : ثبات أداة الدراسة
123	الفرع الثاني : صدق أداة الدراسة
132	المطلب الثالث : نموذج الدراسة
133	خلاصة الفصل الثالث
الفصل الرابع : النتائج ومناقشتها	
135	تمهيد
136	المبحث الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة
136	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج المحور الأول
145	المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج المحور الثاني
150	المطلب الثالث : عرض وتحليل نتائج السؤال الثالث
158	المبحث الثاني : اختبار فرضيات الدراسة
158	المطلب الأول : اختبار الفرضية الأولى
165	المطلب الثاني : اختبار الفرضية الثانية
170	المطلب الثالث : اختبار الفرضية الثالثة
173	المبحث الثالث : مناقشة نتائج الدراسة
173	المطلب الأول : مناقشة نتائج الفرضية الأولى
178	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الفرضية الثانية
181	المطلب الثالث : مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
182	خلاصة الفصل الرابع

الفهرس

184	الخاتمة
188	المراجع
205	الملاحق
229	الفهرس