واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر من وجهة نظر العاملين بالمصلحة المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية
دراسة حالة المقاطعة الإدارية تقرت

State of E-Government in Algeria in the Viewpoint of the Employees of the Service Charged of Biometric ID Cards and Passports.
Case study: The Administrative District of Touggourt

محمد الصادق غطاس[1,*]، عبد الرحمان بن سانية[2]

[1] مخبر السياحة، الإقليم و المؤسسات، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة غرداية (الجزائر)

[2] مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة غرداية (الجزائر)

تاريخ الاستلام : 2019/10/01 ؛ تاريخ المراجعة : 2019/10/06 ؛ تاريخ القبول : 2019/11/22

ملخص : تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم العاملين بالمصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية في المقاطعة الإدارية تقرت لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من حيث واقع تطبيقه ومدى توفر متطلبات نجاحه. وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في مصالح البيومتري التابعة لبلديات ودوائر المقاطعة الإدارية تقرت، حيث تم توزيع 95 استمارة استبيان واسترجاع 80 استمارة، منها 76 صالحة للدراسة.و قد توصلنا الى مجموعة من النتائج أهمها أن تقييم العاملين بالمصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت كان إيجابيا لواقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، كما وفرت المصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة، من وجهة نظر العاملين فيها.

الكلمات المفتاح : حكومة الكترونية ؛ انترنت؛ خدمة الكترونية.

تصنيف JEL : N4، N7.

Abstract: This study aims at identifying the evaluation of the employees working in the services charged of producing the biometric ID cards and passports in the District of Touggourt for the electronic government al project in Algeria in the reality of its application and providing the requirements of its success.95 questionnaire papers were distributed among the employees of all the different services of biometric ID cards and passports of all the district of Touggourt. 80 of them were regained and 76 were valid for the study. In this study, we concluded that : the evaluation of the employees of the services charged of making biometric ID cards and passports in the district of Touggourt was positive in compare is on with the reality of applying the project of the electronic government in Algeria; the services charged of producing biometric ID cards and passports in the administrative District of Touggourt provided the requirements of success of the electronic government which were medium in the viewpoint of its employees.

Keywords: E-Government ,Internet, electronic service.

Jel Classification Codes : N4, N7.

* Corresponding author, e-mail: gh.sadek@gmail.com

I- تمهيد :

يشهد العالم اليوم تطورا كبيرا في مختلف نواحي الحياة سواء منها الاجتماعية، أو السياسية أو الاقتصادية في ظل تطور الاتصالات و التكنولوجيا ومعالجة المعلومات، حتى سمي هذا العصر بعصر ثورة المعلومات والاتصالات، و قد ساهم في ذلك ابتكار مختلف وحدات التخزين ذات المساحة الكبيرة وانتشار استخدام شبكة الانترنت الأمر الذي أثر على حياة الناس بصفة خاصة، و على المجتمعات والحكومات بصفة عامة.

وقد فرضت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ضرورة تطوير جميع القطاعات في المجتمع، وأصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال هدف العديد من المنظمات والدول التي تسعى للتقدم و الرقي، ومن بين إفرازات التطور التكنولوجي التغيير في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين، فظهر مصطلح الحكومة الالكترونية نتيجة هذا التطور كبديل للحكومة التقليدية، مما سمح بظهور شكل جديد لتقديم الخدمة العمومية.

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

و من بين الأعمال التي قامت بها الدولة الجزائرية في هذا المجال تخصيص مصالح لإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية على مستوى البلديات والدوائر وكذا الولايات.

غير أن هذه العملية لاقت العديد من الصعوبات والعراقيل مرتبطة بتوفير العديد من العوامل والشروط، وهذه العوامل قد تكون تقنية متعلقة بالعتاد والبرامج المستعملة وقد تكون بشرية متعلقة بالعاملين في الإدارة العمومية.

I.1- إشكالية الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية

كيف يقيّم العاملون بالمصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من حيث واقع تطبيقه ومدى توفر متطلبات نجاحه ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الإشكاليات الفرعية التالية :

س 1 - كيف يقيّم العاملون بالمصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من حيث سهولة التعامل بالبرنامج، تسهيل العمل وتقليل التكاليف، وتحسين العلاقة مع المواطن ؟

س 2 - كيف يقيّم العاملون بالمصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت مدى توفير متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر في هذا المجال ؟

I.2- فرضيات الدراسة :

للإجابة على هذه الإشكاليات الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية

الفرضية 1 - يقيّم العاملون بالمصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت إيجابيا واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر.

الفرضية 2 – وفرت المصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين فيها.

I.3- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة أساسا إلى :

1- تقييم واقع الحكومة الالكترونية في مجال إصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية من وجهة نظر العاملين بالمصلحة المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية – حالة المقاطعة الإدارية تقرت -

2- تقييم مدى توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في مجال إصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالحالة المدروسة من أجل تقديم اقتراحات لتحسين هذه العملية ونجاحها.

I.4- الإطار النظري للدراسة

I.4-1 مفهوم الحكومة الالكترونية : تعددت تعاريف الحكومة الالكترونية، نظرا لشمولها العديد من المجالات، و من بين هذه التعاريف ما يلي :

هي تقديم الخدمات الحكومة، من خلال شبكات الاتصالات الخارجية، ونظم الحاسب الآلي المتوافرة لدى الهيئات الحكومية، بما يكفل سرعة وكفاءة الخدمات المؤداه[1]

ويعرفها Arthur Andersen بـــ قيام الجماعات العمومية بتبني التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تعاملاتها مع السلطات العليا، المواطنين، المؤسسات وشركاء الخدمة العمومية[2].

كما قدم البنك الدولي (2005) مفهوما أشمل للحكومة الالكترونية بأنها " عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية. وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات وهو ما يوفر مزيد من الشفافية أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية[3].

و في تعريف الأمم المتحدة لعام 2012 للحكومة الالكترونية " بأنها نظام حديث تتبناه الحكومات، باستخدام شبكة الانترنت، في ربط مؤسساتها ببعضها البعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموما، ووضع المعلومات في متناول الأفراد، لخلق علاقة شفافة، تتصف بالسرعة والدقة، وتهدف للارتقاء بجودة الأداء[4].

وقد عرفت المنظمة العربية للتنمية الإدارية الحكومية الالكترونية بأنها " عملية الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصال بهدف تسهيل العمليات الإدارية واليومية للقطاعات الحكومية وتلك التي تتم فيما بينها (حكومية-حكومية) g2g، وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومية-مواطن) g2c، أو قطاعات الأعمال (حكومية-أعمال) g2b، أو الموظفين g2e [5] .

I.4-2 الفكرة الأساسية للحكومة الالكترونية :

تقوم الفكرة الرئيسية للحكومة الالكترونية تقوم على مبدأ هو * تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما بينها وبعضها البعض بطريقة الكترونية، عن طريق تسخير تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة *. وقد يعتقد البعض أن الحكومة الإلكترونية مرتبطة بالانترنت فقط باعتبار أن الانترنت إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية إلا أن الفاكس والهاتف يمثلان عناصر من مكونات الاتصال في الحكومة الإلكترونية[6].

إن الأساس الذي تبنى عليه فكرة الحكومة الإلكترونية هو منطق بسيط جدا يعتمد على التخلص من مساوئ سلبيات العمل الإداري في الوقت الذي تمنح فيه تكنولوجيا المعلومات الفرصة لتقوية الجانب الوظيفي في العمل الإداري. وبمعنى آخر يعتمد قيام الحكومة الإلكترونية على البحث في تطوير آلية العمل الرسمي لكي يغزو العالم الرقمي و بما يحقق كفاءة نظم الإدارة والعمل الإداري المتعدد الوجوه والذي اختلف حتى على الجميع مسألة تطويره والسعي إلى ذلك حتى أن أنصار الحكومة الإلكترونية أنفسهم جعلوا منها الأمل في تحقيق السعي إلى التخلص من مساوئ سلبيات الإدارة المعاصرة[7].

I.4-3 مبررات التحول نحو الحكومة الالكترونية

هناك عدد من المبررات التي تدفع بالحكومات الى السعي نحو تطبيقات الحكومة الالكترونية، وتسببت مجموعة من التطورات و العوامل على مستوى العالم – وبخاصة مع بداية الألفية الثالثة – في ظهور ما يعرف اليوم بالحكومة الالكترونية، والتي ينظر اليها الكثير من المتخصصين بأنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية و أهم تلك المبررات[8] :

1 - 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؛

2 - ساهمت الوجهات العالمية (العولمة) في الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات و الأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه، حيث وفرت الأدوات اللازمة لربط المجتمعات الإنسانية عبر شبكات الاتصال المختلفة، وعلى وجه الخصوص شبكة الانترنت العالمية، مما أدى الى تطوير مختلف الأساليب من أجل رفاهة الإنسان؛

3 - 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؛

4 - 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؛

5 - الاستجابة والتفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة للحاق بركب التطور وتجنب العزلة، ومواكبة عصر السرعة والمعلوماتية؛

6 - ندرة الموارد والحاجة الماسة إلى سياسات تسهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.

I.4-4 أهداف الحكومة الالكترونية

للحكومة الالكترونية عدد من الأهداف الأساسية التي تسعى إلى تحقيقها، والتي تنعكس على الفوائد والمعطيات التي تجنى من تنفيذ مشروعاتها. ونستطيع أن نوضح مثل هذه الأهداف، وبشكل محدد بالآتي[9] :

1 - تطوير في أداء الإدارة العامة، أي أداء الإدارة الحكومية، بخفض الأعمال الورقية، والروتينية، غير المبررة، في كثير من الأحيان، والمتعبة أحيانا، بالنسبة لكل من الموظف الحكومي، من جهة، والمواطن من جهة أخرى.

2 - تحسين وتطوير الخدمات، وذلك بالتقليل من تنقل المواطن بين المؤسسات المختلفة، والمتباعدة جغرافيا وموقعيا أحيانا، وذلك بالتوصيل المباشر، وفي أي وقت يحتاجه، و أي مكان وموقع يكون فيه، و بسهولة الوصول للمعلومات.

3 - التقرب من المواطنين : أي تأمين واجهة واحدة بالنسبة للمواطن، وكذلك نظرة واحدة له، وإجراءات مناسبة، غير معقدة تزيد من ثقته بالإدارة الحكومية، التي وجدت أساسا لخدمته ومساعدته.

4 - الدقة في صحة البيانات المتبادلة والبيانات المسترجعة، حيث إن حصول المواطن المراجع للبيانات والمعلومات المطلوبة من جهة التوثيق والإدخال الأولي، تزيد من نسبة الثقة بتلك البيانات، و يبعد احتمالات الوقوع بالخطأ أو الأخطاء، من جراء إعادة كتابة وإدخال البيانات.

5 - تحسين وتطوير التنافس الاقتصادي : وذلك باستخدام شبكة الإنترنت للتجارة العالمية أيضا، وإتاحة الفرصة للشركات ذات المستوى المتوسط والصغير لدخول المنافسة.

6 - تخفيض التكاليف والمصاريف، وكذلك الجهود وذلك بتكامل النظم، ودعم الإجراءات الداخلية والخارجية للمؤسسات الحكومية.

7 - زيادة إنتاجية العاملين في القطاع الحكومي، ورفع كفاءاتهم، حيث إنه وفضلا عن خفض التكلفة في الأداء، فانه يتم تامين طرق ووسائل أفضل في مشاركة المواطن في العمليات التنفيذية، وذلك باستخدام التكنولوجيا وشبكات المعلومات المعاصرة.

8 - مواكبة التطورات التكنولوجية المهمة والمتسارعة، و بما يخدم عمليات التحول نحو الحكومة الالكترونية من جهة والمواطن من جهة أخرى، حيث سيكون هنالك تسهيل في الإجراءات المتبعة من قبل الجهات المعنية بتزويده بالمعلومات والوثائق، سواء أكانت هذه الجهات حكومية أو غير حكومية.

I.4-5 متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية

إن مشروع الحكومة الالكترونية شانه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج الى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل سيسبب ذلك خسارة كبيرة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالحكومة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك فان مشروع الحكومة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها[10] :

1 : البنية التحتية : إذ أن الحكومة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى

2 : توافر الوسائل الالكترونية اللازمة : من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

3 : توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت : ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد و أقصر وقت و أقل كلفة ممكنة.

4 : التدريب وبناء القدرات : وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الالكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة.

5 : توافر مستوى مناسب من التمويل : بحيث يمكن تمويل الحكومة من أجل إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والحكومة الالكترونية على مستوى العالم.

6 : توفر الإرادة السياسية : بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

7 : وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الحكومة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

8 : توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية لصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة و الأفراد.

9 : خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج : لاستخدام الحكومة الالكترونية و إبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة و وتلفزيون وصحف و الحرص على الجانب الدعائي و إقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الحكومة الالكترونية.

بالإضافة إلى هذه المتطلبات توجد متطلبات أخرى يجب توفيرها و تتمثل في:

10- إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة : يتطلب نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية إجراء التغييرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية خاصة وأن الأساليب التقليدية في الإدارة لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الالكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، و بالتالي التحول نحو الهياكل الشبكية مما يقلل الاختصاص في العمل، وفي المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية الرقابية [11].

11- تعاون القطاعات المختلفة : ويقصد بذلك التعاون بين كل من القطاع الحكومي والخاص ومؤسسات المجتمع المدني فلكل واجبه ودوره في تلك العملية [12].

I.4-6 معوقات الحكومة الالكترونية

يمكن إجمال المعوقات التي تواجه الحكومة الالكترونية باختصار في النقاط التالية [13] :

1 - المعوقات الإدارية :

- غموض المفهوم : ما زال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الالكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فان الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات. ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل منظمة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، ونظرا لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات واختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمنظمات، وتستند هذه الرؤية إلى بلورة استراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات.

- مقاومة التغيير : إن إقامة مثل هذا المشروع تحمل في طياتها الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والتخصصات الجديدة الذي يحتاجها. لهذا فإننا نعتقد أنه سيكون هناك مقاومة تغيير، وهذا التعيير سيطول جميع أركان التنظيم، وتبعا لذلك تنشأ مقاومة للتغيير ويمكن التغلب عليها بصورة متدرجة من خلال التغيير التدريجي للنسيج الثقافي للمنظمة وإدخال التغييرات الجزئية شيئا فشيئا من دون أن يؤدي الى الإضرار في مصالح العاملين، ويمكن إعادة تأهيلهم للإيفاء بمتطلبات الحكومة الالكترونية.

2 - المعوقات المالية : وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل. كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا. وان هذه التقنية متشابكة ومتكاملة، الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة.

3 - المعوقات الأمنية : يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الالكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها

I.5- عرض وتقييم الدراسات السابقة : ونعرضها حسب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث كالتالي

دراسة الهام يحياوي (2016)[14]

بعنوان : الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز التجربة الجزائرية في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، و توصلت الدراسة الى أن تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية 2013 مرتبط بمدى التغلب على التحديات و الرهانات التي تقف أمام هذا المشروع كما توصلت الى أنه من بين أهم الاستخدامات الأنية للمشروع : بطاقة الشفاء، البطاقة المغناطيسية، البطاقة الذهبية، الجيل الثالث، الجيل الرابع، جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف البيومترية، أجهزة التكنولوجيا في الأمن الوطني

دراسة الياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور (2016)[15]

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 لاستيعاب تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في الجزائر، و قد 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 ومسئولين يختارون استنادا لمعايير سياسية بعيدا عن تخصصهم.

دراسة محمد علي دشة، رياض عبد القادر (2017)[16]

بعنوان : سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العالمية. هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق مشرع الحكومة الالكترونية في الجزار، وآليات تفعيله من خلال الاستفادة من التجارب الرائدة في هذا المجال، حيث تم التطرق لعينة منها في هذه الدراسة، وخلصت الدراسة الى أن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر الى غاية 2016 لم يرقى للمستوى المطلوب وخاصة مع تدني مؤشر الحكومة الالكترونية الذي لم يتجاوز 0.3608 وهي قيمة متوسطة، وكذلك مؤشر الالكترونية الذي لم تتجاوز قيمته 0.1186 وهي قيمة ضعيفة جدا. ويرجع هذا التأخر لمجموعة من العوامل التي تحول دون نجاحه. كما خلصت الدراسة الى أن الحكومة الالكترونية في الجزائر مرهون بتوفير جملة من الشروط والمقومات تتمثل أساسا : تبني رؤية استراتيجية، التطور التكنولوجي، إصدار التشريعات اللازمة، إعداد الكوادر المؤهلة، الاستفادة من تجارب الآخرين.

دراسة FRIOUA et ZEGHMATI NARDJES (2017)[17]

بعنوان les perspectives du Gouvernement électronique en Algérie هدفت هذه الدراسة إلى دراسة آفاق الحكومة الالكترونية في الجزائر، وقد توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية في الجزائر يجب أن تشمل أدوار و نشاطات إدارية، كما يجب أن ترتكز على تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.إن الحكومة الإلكترونية ترتكز على أربع ميادين للحوكمة، وللإدارة العامة، عملياتها الداخلية و العلاقات مع المحيط الدولي. أربع خصائص للحكومة الإلكترونية له نتائج مستمرة على الإدارة العامة الجزائرية :خدمة موجهة للمواطن ،المعلومة كمعلومة ،كمورد عام ،كفاءات جديدة،علاقات العمل و نماذج المسؤولية و التسيير.إن تحديات الحكومة الإلكترونية في الدول النامية كالجزائر ، باتت أكثر أهمية.و تتطلب البحث عن حلول وأفاق جديدة .

دراسة عامر هني و نور الدين دخان (2018)[18]

بعنوان الحكومة الالكترونية و الخدمة العمومية في الجزائر:بين التحديات و الرهانات، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في الجزائر في تنمية وتطوير الإدارة العامة الجزائرية بهدف تحسين الخدمة العمومية، و توصلت إلى أن الحكومة الالكترونية بالجزائر حديثة النشأة، ويعد برنامج الإدارة الالكترونية الجزائرية (2009-2013) أول انطلاقة لمشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر في تقديم الخدمات العمومية، والذي يحمل في طياته جملة من المحاور المتعلقة بإعداد بيئة خدمات الحكومة الالكترونية من خلال وضع الأرضية المناسبة لهذا المشروع، والمتمثلة في توفير العديد من المتطلبات التشريعية والتكنولوجية والمعلوماتية والاتصالية والمادية والبشرية والمالية لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، وبعدها تم الشروع في عملية التطبيق والذي خطت به الجزائر خطوة معتبرة في هذا المجال لكنها تبقى غير كافية و لم تحقق أهدافها بالشكل المطلوب نظرا لمواجهتها

للكثير من المشاكل والتي أعاقت سلامة وسرعة المشروع ومحاولة تعميمه، واهم هذه المشاكل الفساد والتخلف الإداري وأمراض البيروقراطية والأمية الالكترونية وضعف تكنولوجيا الإعلام والاتصال وسوء التخطيط وعدم رشادة التنفيذ والتسيير.

II - الطريقة والأدوات والأساليب الاحصائية المستخدمة :

II-1 الطريقة : تشمل الطريقة كل من المنهج المستخدم ومجتمع الدراسة و طريقة جمع البيانات

II-1-1 المنهج المستخدم : تم الاعتماد على المنهج الوصفي، لوصف واقع مشروع الحكومة الالكترونية في المقاطعة محل الدراسة ، كما اتبعنا أسلوب الدراسة الميدانية لإسقاط المفاهيم النظرية على البلديات والدوائر التابعة للمقاطعة ، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

II-1-2 مجتمع الدراسة : تمت الدراسة في مصالح البيومتري التابعة لبلديات ودوائر المقاطعة الإدارية تقرت (11 بلدية و 03 دوائر مع مقر المقاطعة) و يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في هذه المصالح، حيث تم توزيع 95 استبيان و استرجاع 80 منها 76 صالحة للدراسة، ويظهر الجدول رقم (01) عدد الاستبيانات المسترجعة من كل منطقة.

II-1- 3 طريقة جمع البيانات : لانجاز الدراسة اعتمدنا أساسا على الاستبيان في الجانب الميداني، حيث تم توزيع هذه الاستمارة على مجتمع الدراسة للإجابة على الأسئلة المطروحة قصد التعرف على واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، ومدى توفر متطلبات نجاحه في المقاطعة محل الدراسة.

II-2 الأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة :

II- 2-1 الأداة : للوصول إلى نتائج الدراسة تم استخدام أداة الاستبيان، والذي تم تصميمه بالاعتماد على الجانب النظري، ثم عرضه على مجموعه من الأساتذة المتخصصين، وبعد إجراء التعديلات المطلوبة تم اعتماده و توزيعه على مجتمع الدراسة.

تم تصميم الاستمارة من جزئين، الجزء الأول يشمل المعلومات الشخصية لأفراد المجتمع من الجنس، العمر، مستوى التعليم، الأقدمية، وكذا الوظيفة، أما الجزء الثاني فقد تم تقسيمه إلى محورين، الأول يتعلق بواقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في البلدية أو الدائرة، و قد تم تقسيمه إلى ثلاث أبعاد، أما المحور الثاني فيتعلق بمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية و قد تم تقسيمه كذلك إلى ثلاث أبعاد، كما استخدمنا مقياس ليكارت الثلاثي في محاور دراسته، ويظهر الجدول رقم (02)الأوزان المقترحة حسب المقياس، كما يظهر الجدول رقم (03) المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها.

II -2-2- الأساليب الإحصائية المستخدمة : للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية نسخة 22، (SPSS Version22) وتشمل هذه الأساليب على ما يلي:

- معامل الثبات كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
- استخدام المتوسط الحسابي المرجح لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد من فقرات وأبعاد الدراسة.
- استخدام الانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف استجابة أفراد الدراسة نحو كل فقرة.

III- النتائج ومناقشتها :

III-1 : نتائج الدراسة

III-1-1 ثبات الاستبيان : لمعرفة مدى ثبات الاستبيان ومعرفة إمكانية استخدامه لأغراض البحث قمنا بحساب معامل ألفا كرومباخ لمحوري الدراسة وكذا للاستبيان ككل كما هو موضح في الجداول (04،05،06)، حيث يتضح لنا أن قيمة الثبات ألفا كرومباخ لكل من محور واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، ومحور متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية كانت كلها أكبر من 0,62، أما قيمة ثبات الإستبانة بمحوريها فقد قدر بـــــــــــ 82 بالمائة، وهذه القيمة تعتبر مؤشر لصلاحية أداة الدراسة (الإستبانة) وهي تعبر عن إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تعطيها الإستبانة مرة أخرى، أي في حالة ما إدا قمنا باستجواب أفراد العينة وفي نفس الظروف فإن 82 بالمائة من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة

III-1-2 خصائص العينة : تتميز عينة الدراسة بمجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها في الجدول (07) ، ويظهر الجدول ما يلي :

- نسبة الذكور بلغت 43.4 %، في حين بلغت نسبة الإناث 56.6%، وهذا راجع لكون فئة الإناث أكثر تقبلا للعمل في إطار عقود ما قبل التشغيل.

- أما بالنسبة للسن فيتضح أن أغلبية أفراد المجتمع من الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بسبة 73.7 %، وهي الفئة الأنسب لتقديم مختلف الخدمات عموما، في حين بلغت فئة أكثر من 50 سنة نسبة 5.3% وهي نسبة منخفضة جدا إلا أنها تعبر على وجود أفراد ذو أقدميه في مصالح البيومتري.

- كما نلاحظ أن أكبر نسبة بالنسبة للمستوى التعليمي هي الجامعي والتي بلغت 56.6 %، وهذا دليل على أن البلديات والدوائر تعتمد بدرجة كبيرة على العمال ذوي المستوى الجامعي، وهذا يعود الى طبيعة العمليات المنجزة والتي تتطلب التحكم في بعض التقنيات خاصة ما يتعلق منها بالإعلام الآلي والشبكات.

- أما بالنسبة للأقدمية فأغلب العمال في الفئة من 05 إلى 09 سنوات بنسبة 43.4 % ،كما نلاحظ كذلك أن أغلب العمال موظفين بنسبة 78.9 %، و انخفاض نسبة رؤساء المكاتب والمصالح لأن في كل بلدية أو دائرة يوجد رئيس مصلحة واحد و/أو رئيس مكتب واحد.

III-1-3 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محور واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في البلدية/الدائرة : يظهر لنا الجدول رقم (08) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة في الاستبيان الخاصة بمحور واقع مشروع الحكومة الالكترونية في البلدية/الدائرة.

III-1-4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محور متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في البلدية/الدائرة : يظهر لنا الجدول رقم (09) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة في الاستبيان الخاصة بمحور متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في البلدية/الدائرة.

III-1-5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محاور الدراسة : يظهر لنا الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة في الاستبيان الخاصة بأبعاد محوري الدراسة.

III-2 : مناقشة نتائج الدراسة

III-2-1 بالنسبة لأبعاد محور واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في البلدية/الدائرة:

1 - بالنسبة لبعد سهولة التعامل مع برامج الحكومة الالكترونية : يتضح من خلال الجدول 10 أن إجابات أفراد المجتمع على البعد كانت ذات إتجاه موافق، وهذا يعود إلى أن عملية الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الالكترونية تهدف أساسا إلى تسهيل مختلف إجراءات تقديم الخدمات العمومية وبالتالي تسعى الحكومة إلى توفير برامج تمتاز بسهولة الاستعمال والتعلم، وهذا كذلك يظهر في إجابات أفراد المجتمع على الفقرات (01،02،03) في الجدول رقم 08، غير أن الملاحظ أن الفقرة (04) كانت ذات اتجاه موافق بدرجة متوسطة مما يعني أن تنفيذ العمليات من خلال البرامج المطبقة للانتقال إلى الحكومة الالكترونية يستغرق وقتا متوسطا، و هذا يؤثر على عملية تقديم الخدمة، كما أن الفقرة رقم (05) كذلك كانت ذات اتجاه موافق بدرجة متوسطة مما يعني أنه لا تزال توجد أخطاء في المعاملات الالكترونية.

2- بالنسبة لبعد تسهيل العمل على الموظف : يوضح الجدول رقم 10 أن هذا البعد كان ذو إتجاه موافق، و يظهر كذلك من خلال الجدول رقم 08، أن كل الفقرات كانت ذات إتجاه موافق، و هذا كذلك يعود إلى أن من أهم أهداف التحول إلى تطبيق الحكومة الالكترونية تسهيل العمل على الموظف وهذا ما يزيد من انتاجيته وبالتالي الزيادة في جودة تقديم الخدمة.

3- بالنسبة لبعد تحسين العلاقة مع المواطن يوضح الجدول رقم 10 أن هذا البعد كان ذو إتجاه موافق، ومن خلال الجدول رقم 08 يتبين أن الفقرتين (10،14) كانت ذات إتجاه موافق مما يعني أن الثقة زادات بين الإدارة والمواطن بعد تطبيق الحكومة الالكترونية مما أدى إلى رغبتهم في التحول إلى تطبيقها، غير أن الفقرات (11،12،13) كانت ذات اتجاه موافق بدرجة متوسطة، و هذا يبين وجود بعض المشاكل بين الادارة والبلديات، كما يظهر أن جودة الوثائق المقدمة للمواطن تعتبر متوسطة.

III-2-2 بالنسبة لأبعاد محور متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في البلدية/الدائرة :

1- بالنسبة لبعد كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية : يتضح من خلال الجدول 10 أن إجابات أفراد المجتمع على البعد كانت ذات اتجاه موافق بدرجة متوسطة، و يظهر كذلك من خلال الجدول رقم 09 أن الفقرات (15،16)كانت ذات إتجاه موافق بدرجة متوسطة، وهذا ما يعني حرص الإدارة العليا على توفير الموارد البشرية اللازمة لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية وتدريبها بدرجة متوسطة، وهذا ما أثر على مهارات ومؤهلات مسيري شبكات الاتصال التي كانت بدرجة متوسطة كذلك كما تظهرها الفقرة رقم (17)، أما بالنسبة للفقرتين (18،19) كانت ذات اتجاه موافق لأن الإدارة تقوم بتوظيف مهندسين و مختصين في انجاز البرامج الالكترونية.

2 - بالنسبة لبعد البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية : يتضح من خلال الجدول 10 أن إجابات أفراد المجتمع على البعد كانت ذات اتجاه موافق بدرجة متوسطة، و يظهر كذلك من خلال الجدول رقم 09 أن كل فقرات البعد كانت ذات إتجاه موافق بدرجة متوسطة ما عدا

الفقرة (23) كانت ذات إتجاه موافق، وهذا يدل على أن البنية التحتية للاتصالات في المقاطعة محل الدراسة من أجهزة وشبكة داخلية كانت متوفرة ولكن بدرجة متوسطة، وهذا يعود إلى ارتفاع تكلفة هذه التجهيزات، ولكن لضمان الانتقال الأحسن يجب العمل على توفيرها بالشكل الكافي.

3- بالنسبة لبعد أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية : يتضح من خلال الجدول 10 أن إجابات أفراد المجتمع على البعد كانت ذات اتجاه موافق بدرجة متوسطة، و يظهر كذلك من خلال الجدول رقم 09 أن الفقرة (25) كانت ذات إتجاه موافق بدرجة متوسطة، أي اهتمام الإدارة بصيانة الأجهزة بدرجة متوسطة، رغم أن عملية الصيانة أحيانا لا تتطلب تكاليف مرتفعة وهذا يعيق الانتقال الأمثل لتطبيق الحكومة الالكترونية، وكذلك توفير الإدارة لأنظمة حماية بدرجة متوسطة كما تظهر في الفقرة (27)، أما بالنسبة للفقرتين (26-28) فكانت ذات اتجاه موافق، مما يدل على عدم تهديد برامج الحكومة الالكترونية للأمن المعلوماتي للعمل، وكذلك اهتمام موظفو المصلحة بالأمور المتعلقة بأمن المعلومات.

III-3 : إختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الأولى : يقيّم العاملون بالمصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت إيجابيا واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر.

من خلال النتائج السابقة، وبالرجوع الى الجدول رقم 10 نلاحظ أن كل أبعاد محور واقع مشروع الحكومة الالكترونية كانت ذات إتجاه موافق، وكذلك بالعودة الى الجدول رقم 08 يظهر أن تسع فقرات كانت ذات إتجاه موافق، وخمس منها كانت ذات إتجاه موافق بدرجة متوسطة مما يدل على أن هذه الفرضية صحيحة.

ومنه نحصل على النتائج التالية :

- إن برامج الحكومة الالكترونية تمتاز بسهولة التعلم و العمل بها في المقاطعة محل الدراسة.
- سهل الانتقال إلى الحكومة الالكترونية العمل على الموظف في المقاطعة محل الدراسة.
- حسن الانتقال إلى الحكومة الالكترونية العلاقة مع المواطن في المقاطعة محل الدراسة.

اختبار الفرضية الثانية : وفرت المصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين فيها.

من خلال النتائج السابقة، وبالرجوع الى الجدول رقم 10 نلاحظ أن كل أبعاد محور واقع الحكومة الالكترونية كانت ذات إتجاه موافق بدرجة متوسطة، وكذلك بالعودة الى الجدول رقم 09 يظهر أن تسع فقرات كانت ذات إتجاه موافق بدرجة متوسطة وخمس منها كانت ذات إتجاه موافق مما يدل على أن هذه الفرضية ليست صحيحة. والنتيجة الصحيحة هي :

وفرت المصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة، من وجهة نظر العاملين فيها.

ومنه نحصل على النتائج التالية :

- موظفي المصالح البيومترية في المقاطعة محل الدراسة ذوي كفاءات متوسطة.
- البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية تتوفر بدرجة متوسطة في المقاطعة محل الدراسة.
- أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية يتوفر بدرجة متوسطة في المقاطعة محل الدراسة.

IV- الخلاصة :

حاولنا في هذه الورقة البحثية التعرف على تقييم العاملين بالمصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية في المقاطعة الادارية تقرت لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من حيث واقع تطبيقه ومدى توفر متطلبات نجاحه، وقد توصلنا الى مجموعة من النتائج أهمها :

- يقيّم العاملون بالمصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت إيجابيا واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر
- وفرت المصالح المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية بالمقاطعة الإدارية تقرت متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة، من وجهة نظر العاملين فيها.
  - إن برامج الحكومة الالكترونية تمتاز بسهولة التعلم و العمل بها في المقاطعة محل الدراسة.
  - سهل الانتقال إلى الحكومة الالكترونية العمل على الموظف في المقاطعة محل الدراسة.
  - حسن الانتقال إلى الحكومة الالكترونية العلاقة مع المواطن في المقاطعة محل الدراسة.

- موظفي المصالح البيومترية في المقاطعة محل الدراسة ذوي كفاءات متوسطة.
- البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية تتوفر بدرجة متوسطة في المقاطعة محل الدراسة.
- أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية يتوفر بدرجة متوسطة في المقاطعة محل الدراسة.

و من أجل ضمان النجاح الكلي للتحول إلى تطبيق الحكومة الاكترونية يمكن تقديم التوصيات التالية :

- ضرورة زيادة عملية التكوين لمستخدمي النظام؛
- تحديث وتطوير التحتية للاتصالات بما يتماشى مع متطلبات المشروع؛
- الاهتمام أكثر بأمن المعلومات بتوفير وسائل الحماية المختلفة من برامج و أجهزة حماية.

- ملاحق :

الجدول رقم 01 : الاستمارات المسترجعة من مجتمع الدراسة

المنطقة		الاستبيانات المسترجعة
المقاطعة الإدارية تقرت	مقر المقاطعة الإدارية	07
	بلدية تقرت	04
	بلدية تبسبست	06
	بلدية الزاوية العابدية	06
	بلدية النزلة	06
دائرة تماسن	مقر الدائرة	07
	بلدية تماسين	05
	بلدية بلدة عمر	06
دائرة الطيبات	مقر الدائرة	07
	بلدية الطيبات	07
	بلدية لمنقر	05
	بلدية بن ناصر	03
دائرة المقارين	مقر الدائرة	03
	بلدية المقارين	03
	بلدية سيدي سليمان	05
المجموع		80

المصدر : من إعداد الباحثين

الجدول 03 : الجدول 02 : الأوزان المقترحة حسب مقياس ليكارت الثلاثي

والاتجاه الموافق المرجحة المتوسطات لها

الرأي	الأوزان
غير موافق	1
موافق بدرجة متوسطة	2
موافق	3

المتوسط المرجح	الاتجاه
1 – 1.66	غير موافق
1.67 – 2.33	موافق بدرجة متوسطة
2.34 - 3	موافق

المصدر : من إعداد الباحثين

الجدول **04 :** معامل الثبات المحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,703	14

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

الجدول رقم **05 :** معامل الثبات المحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,810	14

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

الجدول رقم **06 :** معامل ثبات الاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,823	28

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

الجدول رقم **07 :** الاستمارات الموزعة و المسترجعة من مجتمع الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
1	الجنس	ذكور	33	% 43,4
		إناث	43	% 56,6
2	السن	أقل من 30	7	% 9.2
		30 إلى 40 سنة	56	% 73.7
		41 إلى 50 سنة	9	% 11.8
		أكبر من 50 سنة	4	% 5.3
3	المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	19	%25.0
		شهادة مهنية	12	% 15.8
		جامعي	43	% 56.6
		دراسات عليا	2	% 2.6
4	الأقدمية	أقل من 5 سنوات	20	% 26.3
		من 05 إلى 09 سنوات	33	% 43.4
		من 10 إلى 20سنة	17	% 22.4
		أكثر من 20 سنة	6	% 7.9
5	الوظيفة	موظف	60	% 78.9
		رئيس مكتب	6	% 7,9
		رئيس مصلحة	10	% 13.2

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

الجدول رقم 08 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في البلدية/الدائرة

الرقم	العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
البعد الأول : سهولة التعامل مع برامج الحكومة الالكترونية				
1	تتميز واجهات تطبيق البرامج الخاصة بتنفيذ الحكومة الالكترونية بسهولة الاستعمال	2,86	,354	موافق
2	يُمكن تعلم العمل بتطبيقات الحكومة الالكترونية بسهولة	2,76	,428	موافق
3	العمليات المنجزة بالبرامج الخاصة بتنفيذ الحكومة الالكترونية ليست معقدة	2,67	,526	موافق
4	تنفيذ العمليات من خلال البرامج المطبقة للانتقال إلى الحكومة الالكترونية لا يستغرق وقتا طويلا	2,30	,693	موافق بدرجة متوسطة
5	التعامل ببرامج الحكومة الالكترونية قلّل من الأخطاء المتعلقة بالمعاملات الالكترونية	2,38	,711	موافق بدرجة متوسطة
البعد الثاني : تسهيل العمل على الموظف				
6	قلّل مشروع الحكومة الالكترونية من الجهد اللازم لإتمام مختلف المعاملات	2,64	,626	موافق
7	خَفّضَ مشروع الحكومة الالكترونية الوقت اللازم لتقديم مختلف الخدمات	2,61	,634	موافق
8	سهّل مشروع الحكومة بعض التعقيدات الإدارية لتقديم مختلف الخدمات	2,59	,593	موافق
9	خفّض مشروع الحكومة الالكترونية من مشاكل العمل بين الموظفين	2,53	,642	موافق
البعد الثالث : تحسين العلاقة مع المواطن				
10	ساهم مشروع الحكومة الالكترونية في زيادة الثقة بين الإدارة والمواطن	2,50	,600	موافق
11	مكّن مشروع الحكومة الالكترونية من الإطلاع على كافة مشاكل المواطنين	2,22	,665	موافق بدرجة متوسطة
12	قلّت مختلف المشاكل مع المواطنين بعد تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية	2,26	,640	موافق بدرجة متوسطة
13	الوثائق المقدمة للمواطن ذات جودة عالية	2,33	,681	موافق بدرجة متوسطة
14	أغلب المواطنين يرغبون في الانتقال إلى الحكومة الالكترونية	2,45	,681	موافق

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

الجدول رقم 09 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في البلدية/الدائرة

الرقم	العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
البعد الأول : كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية				
15	تحرص الإدارة العليا على توفير الموارد البشرية اللازمة لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	2,24	,746	موافق بدرجة متوسطة
16	تقوم الإدارة بتدريب جميع الموظفين المكلفين بالعمل ضمن مشروع الحكومة الالكترونية	1,95	,710	موافق بدرجة متوسطة
17	يمتلك موظفو المصلحة مؤهلات ومهارات قادرة على استخدام شبكات الاتصال	2,34	,664	موافق بدرجة متوسطة
18	تتوافر المصلحة على مبرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الالكترونية	2,42	,753	موافق
19	موظفو المصلحة على دراية جيدة ببرامج الحكومة الالكترونية	2,51	,663	موافق
البعد الثاني : البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية				
20	تتوفر المصلحة على أجهزة متطورة تفي بمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية	2,13	,718	موافق بدرجة متوسطة
21	عدد أجهزة الحاسوب في المصلحة مناسب لعدد العمال	2,33	,773	موافق بدرجة متوسطة
22	توجد شبكة داخلية للإعلام الآلي تربط جميع المكاتب	2,17	,885	موافق بدرجة متوسطة
23	يوجد مركز لحفظ بيانات ومعلومات المواطنين على مستوى البلدية/الدائرة	2,50	,721	موافق
24	تتوفر المصلحة على موقع الكتروني يسهل تقديم الخدمة للمستفيدين	1,86	,828	موافق بدرجة متوسطة
البعد الثالث : أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية				
25	تعمل الإدارة على الصيانة المستمرة لمختلف الأجهزة	1,92	,779	موافق بدرجة متوسطة
26	لا يهدد استخدام برامج الحكومة الالكترونية الأمن المعلوماتي للعمل	2,45	,719	موافق
27	تستخدم المصلحة أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها لصد عملية الوصول إليها	2,09	,819	موافق بدرجة متوسطة
28	يهتم موظفو المصلحة بالأمور المتعلقة بأمن المعلومات	2,58	,659	موافق

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

الجدول رقم 10 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محاور الدراسة

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	سهولة التعامل مع برامج الحكومة الالكترونية	2,5947	,32818	موافق
02	تسهيل العمل على الموظف	2,5921	,43559	موافق
03	تحسين العلاقة مع المواطن	2,3526	,36349	موافق
04	كفاءة موظفي المصلحة في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية	2,2921	,46239	موافق بدرجة متوسطة
05	البنية التحتية للاتصالات في ظل الحكومة الالكترونية	2,1974	,51897	موافق بدرجة متوسطة
06	أمن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية	2,2599	,49234	موافق بدرجة متوسطة

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

- الاحالات والمراجع :

[1] محمد سعيد نمر (2018)، **الاتجاهات الحديثة والتكنولوجيا في الإدارة العامة الحكومة الالكترونية**، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، ص18

[2] العربي عطية (2010)، **دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010/2009، ص75

[3] إيمان عبد المحسن زكي (2009)، **الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص19.

[4] حمزة ضاحي الحماده (2016)، **الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، ص31.

[5] إلهام يحياوي، (2016) **الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و التحديات**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، العدد 16 لسنة 2016، ص22. على الخط : https://www.asjp.cerist.dz/en/article/39595 ، (تاريخ الزيارة 2019/01/12).

[6] خالد ممدوح إبراهيم (2010)، **أمن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية**، ص.ص 67-68.

[7] نفس المرجع، ص68.

[8] إلياس شاهد وآخرون، (2016) **تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر**، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، عدد 2016/03، ص126، على الخط : https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/15482/1/A30.pdf ، (تاريخ الزيارة 2019/01/15).

[9] عامر إبراهيم قنديلجي، (2015) **الحكومة الالكترونية E-GOVERNMENT**، الطبعة الأولى، دار المسيرة، ص.ص 33-34.

[10] محمود القدوة، (2010)، **الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة**، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ص39.

[11] محمد علي دشة، رياض عبد القادر(2017)، **سبل تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة**، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ص126، على الخط : http://www.centre-univ-mila.dz/fbej/pdf/3eme-edit/8.pdf (تاريخ الزيارة 2019/01/15).

[12] بوفاسة سليمان، سعيداني رشيد (2013)، **استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية**، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة المدية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، العدد 01 جانفي 2013، ص21. على الخط : https://www.asjp.cerist.dz/en/article/18913 (تاريخ الزيارة 2019/01/15).

[13] خالد ممدوح إبراهيم (2010)، مرجع سبق ذكره،.ص 72-73.

[14] إلهام يحياوي(2016)، مرجع سبق ذكره.

[15]إلياس شاهد وآخرون، (2016)، مرجع سبق ذكره.

16محمد علي دشة، رياض عبد القادر(2017)، مرجع سبق ذكره

[17] Frioua et Zeghmati Nardjes, **Les perspectives du Gouvernement électronique en Algérie**, revue d'économie et de développement humain, Volume 8, Numéro 1, online https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/275/8/1/21722 (Visited 15/01/2019)

[18]عامر هني و نور الدين دخان (2018)، **الحكومة الالكترونية و الخدمة العمومية في الجزائر:بين التحديات و الرهانات**، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018، على الخط : https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/394/8/1/56886 (تاريخ الزيارة 2019/01/15).

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

محمد الصادق غطاس، عبد الرحمان بن سانية (2019)، **واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر من وجهة نظر العاملين بالمصلحة المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية**، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 6 (العدد 2)،، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 135-150.

يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـــ **رخصة المشاع الإبداعي نَسب المُصنَّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (**CC BY-NC 4.0**)**.

المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نَسب المُصنَّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (**CC BY-NC 4.0**)**.

The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.
Algerian Review of Economic Development is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license** (CC BY-NC 4.0).

ARED