جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

اطروحة مقدمة لاستكمال شهادة دكتوراه الطور الثالث

في ميدان: علوم اقصادية و التسيير و العلوم التجارية

فرع: علوم التسيير

تخصص: الادارة الاستراتيجية للمؤسسات.

اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على قطاع الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية خلال الثلث الاول من سنة2019

من اعداد الطالبة: جوغي خديجة

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ:10 فيفري2021

امام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ رشيد مناصرية	استاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	رئيسا
أ.د/ العربي عطية	استاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مشرفا و مقررا
د/ زينب شطيبة	استاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مناقشا
د/ بشير بن شويخة	استاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مناقشا
د/ عبد الرزاق حواس	استاذ التعليم العالي	جامعة الوادي	مناقشا
د/ حسيني شنيني	استاذ التعليم العالي	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

١٤٣٨

الاهداء

اليك لتقلب اوراقها اصابعك الذهبية، الى عينيك اللتين شقيت خوفا عليا، انت هنا يا والدي لاكرمك ولا شيء يوفيك من التكريم حقا فطالما كنت انتظر فرصة بحشد كهذا لاعبر لك عن حبي بكلام جميل يا صاحب الجميل الذي لا يرد فشكرا على كل شيء يا كل شيء

اليكي ما يملىء اركاني فرحة وجودها بين يدي اليكي ليغمر الفخر عينيك ، دعوني اخرج عن كل نصوص الدنيا لاقول لها يا امي انت الدنيا جلست اكتب شيئا من من الحروف لها فقلت كم ستستغرق ترتيب ثلاثة احرف تحمل كل مشاعري امي فوجدني اعجز الناس اضعف الخلق امام حروفك ، سيدتي الغالية يا امي انت اعمق مما استطيع الغوص في احشائي لاجد كلماتي يا امي يعلم الله وحده كم انت غالية تستحقين التكريم كل يوم و اليوم رسالتي هذه هدية لكي فاقبليها ارجوك، فاي شكرا عابرة اقولها لمن علمتني ان اشكر بعد الله خلقا فاي شكرا عابرة يا اول مطلع في الذاكرة شكرا بحروف وليدة تلئلئت فقط من اجلك.

الي يا من ساندني في اتمام هذا العمل و كان خلفي دائما زوجي.

الي من شجعني و كان دوما محفزي الى ابي الثاني اب زوجي .

الى تلك القلوب التي تنبض من اجلي الى الابتسامات التي تحمل حياتي الى اخواتي و اخواني، اليكم يا جمل لوحة امل كانت ولا زالت اهديكم هذه الرسالة التي ماخرجت الا من بينكم يا اشقاء روحي ووجداني فيا اهلي لكم كل شكري و عرفاني .

الى رفقاء دربي و احبائي الذين قدموا لي كل الحب و الدعم اليكم اصدقائي الاعزاء.

الشكر

ماذا يسعني ان اقول عن الاستاذ الدكتور **العربي عطية** هذه الشخصية الرائعة فالكلمات و العبارات لن توفيه شيء من حقه و لو بجزء بسيط عن ما قدم.

تتسابق الكلمات و تتزاحم العبارات لتنظم عقد الشكر الذي لا يستحقه الا انت، اليك يامن كان له قدم السيف في ركب العلم و التعليم، اليك يا من بذلت و لم تنتظر العطاء، اليك اهدي عبارات الشكر و التقدير.

كلمة شكر و عرفان الى صاحب القلب الطيب الدكتور العربي عطية ، الى صاحب النفس الابية، الى صاحب الابتسامة الفريدة.

لكل مبدع انجاز و لكل شكر قصيدة و لكل مقام مقال، و لكل نجاح شكر و تقدير فجزيل الشكر اهديك و رب العرش يحميك.

جوغي خديجة

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على اداء قطاع الخدمات الحكومية، لذلك اجريت دراسة ميدانية على مستوى بلديتي ورقلة و غرداية، بحيث اتبعت الطالبة المنهج الوصفي، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان الذي استهدف مجموعة من موظفي البلديات بصفتهم موطنين و موظفين ، حيث تم توزيع 450 استبيان على عينة الدراسة وتم استرجاع 390 استبيان و استبعد منها 30 استبيان، ليصبح عدد الاستبيانات القابلة لتحليل و المعالجة 360 استبيان. و لتحليل الاستبيان استخدمت الباحثة برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعيةSPSS-23.

و توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها: يحتاج نظام الحكومة الالكترونية إلى موارد تقنية و معلوماتية و بشرية، و يتطلب التزام حكومي على أعلى المستويات، يجب عدم إهمال العنصر البشري لأنه المحرك الرئيسي لنظام الحكومة الالكترونية، يساهم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في زيادة كفاءة و فاعلية أداء قطاع الخدمات الحكومية، مرت سنوات عديدة على مشروع الجزائر الالكترونية إلا ان الخدمات الالكترونية مازالت محدودة ، كما أظهرت الدراسة انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية تعزى بالمتغيرات الديمغرافية و الوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي).

الكلمات المفتاحية: حكومة الكترونية، خدمات الكترونية، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الاداء الحكومي.

Résumé:

Cette étude visait à connaître l'effet de l'application du système d'administration en ligne sur la performance du secteur des services gouvernementaux,J'ai donc mené une étude de terrain au niveau municipal dans commune Ouargla et Ghardaia de l'Algérie.

Pour que le chercheur suive l'approche descriptive,Les données ont été recueillies à l'aide du questionnaire qui visait un groupe d'employés municipaux en tant que citoyens et employés,Lorsque 450 questionnaires ont été distribués à l'échantillon de l'étude, 390 questionnaires ont été récupérés et 30 questionnaires ont été exclus, ce qui porte le nombre de questionnaires à analyser et à traiter à 360.Pour analyser le questionnaire, le chercheur a utilisé SPSS-23.

L'étude a abouti à un ensemble de résultats, dont les plus importants sont: Le système de gouvernement électronique nécessite des ressources techniques, informationnelles et humaines,Cela nécessite un engagement du gouvernement au plus haut niveau,Le facteur humain ne doit pas être négligé car il est le principal moteur du système de gouvernement électronique,La mise en œuvre du système d'administration en ligne contribue à accroître l'efficience et l'efficacité de la performance du secteur des services gouvernementaux,De nombreuses années se sont écoulées depuis le projet électronique en Algérie, mais les services électroniques sont encore limités,L'étude a également montré qu'il n'y a pas de différence statistiquement significative entre l'effet de la mise en œuvre du système d'administration en ligne et la performance du secteur des services gouvernementaux en raison de variables démographiques et fonctionnelles (sexe, âge, niveau d'éducation, expérience professionnelle et statut professionnel).

Mot clè : Gouvernement électronique, Services électroniques, Technologies de l'information et de la communication, Performance gouvernementale

قائمة المحتويات

الفهرس:

العنوان	الصفحة
الاهداء	I
شكر و تقدير	II
الملخص بالعربية	III
الملخص بالفرنسية	IV
فهرس المحتويات	V
فهرس الجداول	VIII
فهرس الاشكال	X
فهرس الملاحق	XI
المقدمة	ا–ز
الفصل الاول: الادبيات النظرية و التطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية و اداء قطاع الخدمات الحكومية	
تمهيد	3
المبحث الاول: الادبيات النظرية لنظام الحكومة الالكترونية و اداء قطاع الخدمات الحكومية	4
المطلب الاول: الادبيات النظرية لنظام الحكومة الالكترونية	4
الفرع الاول: مفهوم الحكومة الالكترونية و اهدافها	4
الفرع الثاني: خصائص و عناصر الحكومة الالكترونية	8
الفرع الثالث: دور الحكومة الالكترونية و الفرق بينها و بين الحكومة التقليدية	10
الفرع الرابع: ركائز الحكومة الالكترونية ومجالات تطبيقها	14
الفرع الخامس: متطلبات بناء الحكومة الالكترونية و دواعي تطبيقها	15
الفرع السادس: عوامل نجاح الحكومة الالكترونية	17
الفرع السابع: مميزات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و مخاطرها	22
المطلب الثاني: الادبيات النظرية لاداء قطاع الخدمات الحكومية	24

الفرع الاول: الاداء الفعلي للحكومة الالكترونية	25
الفرع الثاني: الاطر المعرفية للخدمة الحكومية	27
الفرع الثالث: الخدمات الالكترونية	32
الفرع الرابع: الخدمات الحكومية الالكترونية	36
الفرع الخامس: جودة الخدمات العامة الحكومية	40
الفرع السادس: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الخدمة العامة و اسباب بروز قطاع الخدمات الالكترونية	43
الفرع السابع: منافع و تحديات الخدمات الالكترونية	45
المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية في الجزائر	**46**
الفرع الاول: التعريف بمشروع الجزائر الالكترونية	46
الفرع الثاني: بعض استخدامات الحكومة الالكترونية في الجزائر	49
الفرع الثالث: بعض مشاريع الحكومة الالكترونية في الجزائر	54
المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية و اداء قطاع الخدمات الحكومية	**56**
المطلب الاول: الدراسات العربية	**56**
المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية	**61**
المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	**63**
خلاصة الفصل الاول	**65**
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام الحكومة الالكترونية على اداء قطاع الخدمات الحكومية	
تمهيد	**67**
المبحث الاول: منهجية الدراسة (الطريقة و الادوات)	**68**
المطلب الاول: الطريقة المعتمدة في الدراسة	**68**
الفرع الاول: منهج الدراسة	68
الفرع الثاني: مجتمع و عينة الدراسة	68
المطلب الثاني: الادوات المستخدمة في الدراسة	**69**
الفرع الاول: اداة الدراسة	69
الفرع الثاني: الادوات الاحصائية المستخدمة في الدراسة	80

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها	**80**
المطلب الاول: عرض نتائج الدراسة	**80**
الفرع الاول: المتغيرات الديمغرافية لافراد العينة	**82**
الفرع الثاني: عرض و تحليل بيانات الاستبيان	**88**
المطلب الثاني: اختبار و تحليل فرضيات الاستبيان	**94**
الفرع الاول: عرض النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات	**94**
الفرع الثاني: اختبار الفرضيات	**98**
خلاصة الفصل الثاني	**103**
الخاتمة	**105**
قائمة المراجع	**109**
الملاحق	**115**

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الالكترونية	11
2-1	اوجه الاختلاف بين الخدمات الالكترونية و الخدمات التقليدية	33
3-1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	63
1-2	مجموعة الاستبيانات الموزعة، المستردة و الصالحة لتحليل	69
2-2	درجة الفقرات حسب سلم ليكارت الخماسي	70
3-2	مقياس تحديد مستوى الملاءمة للوسط الحسابي	71
4-2	نتائج صدق المقياس المستخدم(نظام الحكومة الالكترونية، اداء قطاع الخدمات الحكومية)	80
5-2	تطور جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر حسب تقارير الامم المتحدة	71
6-2	مؤشرات المحاور الكبرى	73
7-2	تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر	74
8-2	تطور عدد المشتركين حسب نوع الاشتراك	75
9-2	تطور عدد المشتركين حسب طريقة الدفع	76
10-2	تطور كثافة الهاتف النقال	76
11-2	تطور عدد المشتركين حسب تكنولوجيا شبكة الهاتف النقال	77
12-2	تطور عدد مشتركي الانترنت الثابت	77
13-2	تطور عدد مشتركي الانترنت النقال	78
14-2	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس	82
15-2	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب السن	83
16-2	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	84
17-2	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	85
18-2	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي	86
19-2	مستوى تطبيق قطاع الخدمات الحكومية لنظام الحكومة الالكترونية حسب الفقرات	88

2–20	مستوى تقديم الخدمات الحكومية حسب الفقرات	91
2–21	مستوى تطبيق قطاع الخدمات الحكومية لنظام الحكومة الالكترونية	94
2–22	مستوى تقديم الخدمات الحكومية	95
2–23	نتائج معامل الارتباط بين نظام الحكومة الالكترونية و ابعادها باداء قطاع الخدمات الحكومية	95
2–24	لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على اداء قطاع T نتائج اختبار الخدمات الحكومية حسب متغير الجنس	96
2–25	لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على اداء قطاع T نتائج اختبار الخدمات الحكومية حسب متغيرالسن	96
2–26	لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على اداء قطاع T نتائج اختبار الخدمات الحكومية حسب متغير المستوى التعليمي	97
2–27	لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على اداء قطاع T نتائج اختبار الخدمات الحكومية حسب متغير الخبرة المهنية	97
2–28	لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على اداء قطاع T نتائج اختبار الخدمات الحكومية حسب متغير المركز الوظيفي	98

قائمة الاشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	نموذج الدراسة	ز
2-1	ابعاد الحكومة الالكترونية	14
1-2	الخدمات الحكومية الالكترونية كحصيلة لالتقاء المدارس الفكرية	38
1-2	توزيع مفردات عينية الدراسة حسب الجنس	83
2-2	توزيع مفردات عينية الدراسة حسب السن	84
3-2	توزيع مفردات عينية الدراسة حسب المستوى التعليمي	85
4-2	توزيع مفردات عينية الدراسة حسب الخبرة المهنية	86
5-2	توزيع مفردات عينية الدراسة حسب المركز الوظيفي	87

قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	بعض استخدامات الحكومة الالكترونية في الجزائر	115
2	الاستبيان	117
3	نتائج برنامج SPSS-23	124

المقـــــدمة

أ. توطئة:

لقد شهد العالم في الفترة الأخيرة ثورة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مست جميع الميادين الاجتماعية، الاقتصادية و السياسية.....الخ، هذا ما فرض على الحكومات، المؤسسات، الأفراد العديد من التحديات و الصعوبات في كيفية التكييف معها و مواكبتها، وهو ما يلزم ضرورة الاستعانة بأدوات ووسائل التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ذلك من خلال استخدام أساليب إدارية فعالة تتميز بالقدرة و التطور الدائم في ظل هذه التغيرات من اجل ان تتمكن الحكومات من مواكبة التغيرات البيئية وصولا إلى مستويات أداء أفضل.

كما شهدت الإدارة هي أيضا تحولات أساسية في إطار المفاهيم الخاصة بإدارة القطاع الحكومي، حيث أصبح الحديث عن الريادة و سيادة متلقي الخدمة و إدارة الأداء و تحسين الخدمات و المساءلة و الشفافية، هذا ما يستدعي ضرورة تطوير الحكومة بما يتلاءم مع تطلعات المجتمع.

ولهذا ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية التي تعبر عن الوجه الأخر للحكومة التقليدية و تؤدي ذات المهام ،لكنها تعيش في الشبكات الالكترونية و أنظمة المعلومات وتتميز بتبادل الوثائق و إجراء التعاملات الكترونيا.

و كسائر دول العالم عمدت الجزائر لإرساء مشروع الجزائر الالكترونية2013 من اجل مسايرة الركب الحضاري و تقليص الفجوة الرقمية، حيث تتبنى الجزائر سياسة التحول بأسلوب تقديم الخدمة للمواطنين، حيث ركز برنامج الحكومة الالكترونية على إدارة التغيير الذي يصاحب تطبيق الحكومة الالكترونية، و يشمل ثلاث عناصر إعادة هندسة الإجراءات (القوانين و التشريعات) لتحسين الإجراءات الحكومية، تطوير الموارد البشرية(ويشمل ذلك نقل المعرفة، الخبرات و التدريب)، كما ترتكز على تطبيق احدث أساليب التكنولوجيا و المنهجيات و الطرق المنظمة كأدوات لتمكين المعنيين من الحكومة بتطبيق الإجراءات الجديدة، إضافة إلى تغيير الثقافات السائدة و بناء مجتمع معلوماتي.

لذا فان الدراسة في واقع تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في أداء قطاع الخدمات الحكومية يعد من أهم أهداف الدراسة لما يترتب عليه من أهمية علمية تأمل الباحثة إضافتها. لان تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في المؤسسات الخدمية الحكومية يبلغ ذروته من خلال قدرة الحكومة على تطبيقها في تحقيق أهدافها لتحسين تقديم خدماتها و تسويقها من خلال مواردها بأقل تكلفة ووقت وجهد لتستجيب للمستجدات في عالم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

ب. إشكالية الدراسة:

أمام تزايد الطلب على الخدمات الحكومية و في ظل نذرت الموارد و محدوديتها، جعل الحكومات تبحث عن الأساليب و الوسائل الكفأة في تقديم خدماتها للمواطن و قطاع الأعمال وكنتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و توظيفها من قبل الجهات الحكومية ظهرت فكرة الحكومة الالكترونية.

ومن هنا نجد أن مشكلة البحث تكمن بالسؤال الرئيسي التالي:

ما اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية خلال الثلث الاول من سنة 2019؟

والتي يتفرع عنه الأسئلة التالية:

1/-ما مستوى جاهزية دوائر قطاع الخدمات الحكومية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية في بلديتي ورقلة و غرداية؟

2/-ما مستوى تقديم الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية؟

3/-هل توجد علاقة ارتباط بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية؟

4/-هل توجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية تعزى لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية ؟

ت. فرضيات الدراسة:

ولمحاولة الإجابة على هذه الأسئلة وللإحاطة بالجوانب المختلفة للموضوع، قدمنا بتقديم الإجابة على شكل فرضيات وهي كالأتي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

مستوى جاهزية دوائر قطاع الخدمات الحكومية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية في بلديتي ورقلة و غرداية مقبول؛

الفرضية الرئيسية الثانية:

مستوى تقديم الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية مقبول؛

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد علاقة بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية؛

الفرضية الرئيسية الرابعة:

توجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية تعزى لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية.

ح. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

-حيوية الموضوع، وكذا حداثته حيث نلاحظ أن تقديم الخدمات أصبحت الكترونيا مما يسهل على المواطن استغلال الخدمة بأسرع وقت و اقل جهد و تكلفة؛

-تستمد الدراسة أهميتها كونها تقدم إطار لتحقيق أداء و خدمات مميزة من خلال الدور الفعال الذي يؤديه نظام الحكومة الالكترونية في أداء قطاع الخدمات الحكومية أي الربط بين متغيرين تكتسب دراستهما و الجمع بينهما أهمية للمكتبة الجزائرية خاصة و العربية عامة؛

-تكمن أهمية الدراسة في إثراء موضوع الحكومة الالكترونية الذي أصبح له مكانة هامة؛

-كون نظام الحكومة الالكترونية متغيرا استراتيجيا لمواجهة الحكومة للتحديات العصرية.

ث. أهداف الدراسة:

نسعى من خلال الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

-دراسة و تحليل واقع تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في الجنوب الشرقي؛

-دراسة و تحليل واقع مستوى تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أبعادها على أداء قطاع الخدمات الحكومية في الجنوب الشرقي؛

-دراسة العلاقة بين نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية؛

-دراسة اثر الفروق للعوامل الديمغرافية للعلاقة بين نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية؛

-دراسة مدى نجاعة نظام الحكومة الالكترونية الجزائري في تقديم الخدمة للمواطن بالجودة المطلوبة؛

-معرفة المستوى الذي استطاعت الحكومة الجزائرية الوصول إليه في هذا المجال منذ تطبيقها لهذا النظام؛

-تقديم مجموعة من المقترحات لتعزيز اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية.

ج. مبررات الدراسة:

تتجلى دوافع اختيار الباحثة لهذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

-الاستجابة و التكييف مع متطلبات البيئة المحيطة، و تجنب العزلة و التخلف عن مواكبة عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و السرعة و التنافس في تقديم الخدمات و بالتالي تحقيق الكفاءة و الفعالية و النوعية و الكمية الملائمة؛

-التسارع في الثورة التكنولوجية و المعرفية التي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية؛

-توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعادها المختلفة.

ح. حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية، أما:

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة في بلديتي ورقلة و غرداية؛

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على موظفي بلديتي ورقلة و غرداية، باعتبارهم مقدمي للخدمة و مستقبلين في نفس الوقت؛

الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية ما بين شهر ديسمبر 2018 وشهر افريل 2019.

خ. منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة:

في ضوء طبيعة الدراسة و الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف و ضبط المصطلحات و المفاهيم و المداخل العامة لنظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية و العلاقة بينهما، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على اسلوب دراسة الحالة من خلال الاستبيان و استخدام برنامج SPSS_23 من اجل معرفة و دراسة مختلف المؤشرات و تحليلها للتعرف على مدى اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية.

د. مرجعية الدراسة:

من اجل جمع المعلومات المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة اجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذه الدراسة، و تتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب و المقالات العلمية الحديثة؛

- مواقع الانترنت؛
- مذكرات الماجستير و الدكتوراه المنشورة و غير المنشورة؛

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

ذ. صعوبات الدراسة:

-صعوبة استعادة كل استمارات الاستبيان الموزعة بالإضافة إلى تأخر استلامها نظرا لتباعد المسافة بين البلديات؛

-امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الاستبيان بحجة ضغط العمل و عدم توفر الوقت اللازم لهم.

ر. هيكل الدراسة:

لمحاولة حل إشكالية الدراسة و المتمثلة في دراسة مدى تأثير نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في الجزائر، قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث تناول كل فصل على التوالي مايلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.

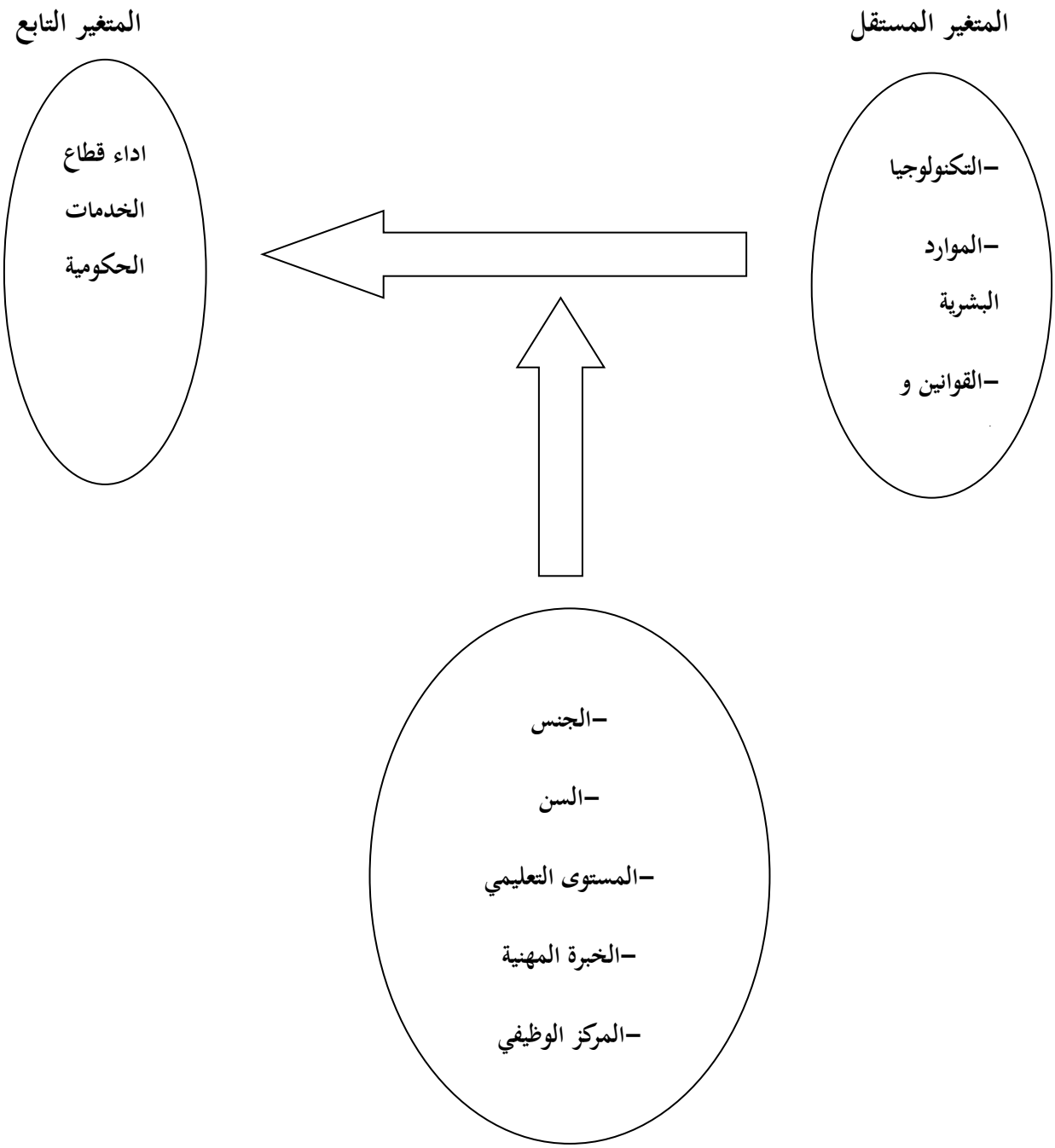
المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستعملة في الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل البيانات و اختبار فرضيات الدراسة.

ز. نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة و الوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع و ذلك وفق الشكل 1 الموالي:

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة



المتغيرات الشخصية

المصدر: من إعداد الطالبة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية وأداء قطاع الخدمات الحكومية

تمهيد:

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي المحرك الأساسي لعجلة التنمية في الألفية الثالثة لهذا أولى الاهتمام في إيجاد إستراتيجية وطنية لتنمية قدرات المواطنين و مهاراتهم للتعامل مع هذا المجال و تطوير خدمات الحكومة الالكترونية.

و تهدف الحكومة الالكترونية لتحقيق التحول الالكتروني لتحقيق مجتمع معرفي مستدام، كما تسعى إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية و طرق تقديمها وفق ضوابط و معايير و مراحل زمنية محددة و ذلك لضمان توافقها مع أهداف تبسيط إجراءات الخدمات الالكترونية للمواطنين و قطاع الأعمال و الجهات الحكومية.

و تتلخص فكرة الحكومة الالكترونية في توفير بوابة رسمية للخدمات الحكومية الالكترونية لتمكين المواطنين و الجهات في الوصول إليها عن طريق إضافة هذه الخدمات في البوابة الالكترونية عبر خاصية التكامل أو عبر رابط يؤدي إلى هذه الخدمات.

قسم هذا الفصل الى مبحثين هما:

المبحث الاول: الادبيات النظرية لنظام الحكومة الالكترونية و اداء قطاع الخدمات الحكومية.

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية و اداء قطاع الخدمات الحكومية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية.

شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، التي خلفت العديد التقنيات الحديثة التي سهلت عملية الاتصال و التواصل كالأنترنت.

في حين تعاني الحكومات العديد من المشاكل في تقديم خدماتها للمواطن، ولهذا أصبح من الضروري النظر جذريا في نموذج الإدارة التقليدية، و ابتكار نموذج جديد يسهل و يساعد و يبسط تقديم الخدمات للمواطن و زيادة كفاءة و فاعلية أداء الحكومة، وهذا ما يطلق عليه الحكومة الالكترونية.

و عليه فان الحكومة الالكترونية تمثل أسلوبا جديدا لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعانى منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة.

المطلب الأول: الأدبيات النظرية لنظام الحكومة الالكترونية.

لم تظهر الحكومة الالكترونية من فراغ، فلقد احتاج ظهورها إلى تطورات سياسية و اقتصادية و تكنولوجية و غيرها، في هذا السياق سوف نحاول التعرف على نشأة الحكومة الالكترونية، وما تهدف إليه بالإضافة إلى أهم خصائص الحكومة الالكترونية.

الفرع الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية و أهدافها.

من خلال هذا المطلب سنحاول إعطاء مفهوم للحكومة الالكترونية، وقبل هذا يتم التطرق إلى نشأتها، بالإضافة إلى الأهداف التي تصبو إليها الحكومة الالكترونية.

أولا: مفهوم الحكومة الالكترونية:

قبل التطرق إلى مفهوم الحكومة الالكترونية حاولنا التعرف على نشأة الحكومة الالكترونية حيث بدأت تجربة الحكومة الالكترونية في أواسط الثمانيات في الدول الاسكندفانية و تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز و أطلق عليها اسم القرى الالكترونيةElectronic villages و يعد لارسLars من جامعة اودونيسAdonisفي الدنمارك رائد التجربة و سماها مراكز الخدمة عن بعد.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر بالاستفادة من التجارب الدنماركية و بدأ المشروع فعليا عام 1991 وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعدية في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع"بونتيل الاتصالات البعدية التقنية" الذي أكد على جمع، ونشر، وتنمية المعلومات

الالكترونية كالبريد الالكتروني و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات وظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبعت ذلك المحاولات أخرى في دول أخرى.[1]

وعليه تنطلق فكرة الحكومة الالكترونيةE-Government من النظر إلى المؤسسات و الأجهزة الحكومية كمصدر للخدمات و المواطنين و مؤسسات القطاع الخاص كمستفيدين من هذه الخدمات، ويمثل ذلك بدوره تغيرا جذريا في أسس و أساليب تنفيذ العمليات الحكومية وتحول في ثقافة تقديم هذه الخدمات ورغم ذلك لازالت الحكومة الالكترونية مجرد تعبير وصفي للحكومة التي تستخدم على نطاق واسع أنظمة المعلومات و التكنولوجيا المعلوماتية في تحقيق وظائفها و تقديم خدماتها للأفراد و الجماعات[2].

وهناك من يرى بان الحكومة الالكترونية "مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية و تسيير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع و عادل ،في إطار من النزاهة و الشفافية و المساءلة الحكومية."[3]

أما محمود القدوة فيرى بأنها: "قدرة القطاعات على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطنين و قطاعات الأعمال بسرعة و دقة عاليتين و بأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية و امن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان."[4]

ويرىEfraif Turban بأن الحكومة الالكترونية هي: " استخدام تكنولوجيا المعلومات و التجارة الالكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الالكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية، و تقديم الخدمات العامة للمواطنين و مؤسسات الأعمال. ولابد من الإشارة إلى أن تطبيقات الحكومة الالكترونية تعتمد اعتمادا كليا على الإدارات الالكترونية للدوائر و المؤسسات سواء كانت في القطاع العام أو في القطاع الخاص."[5]

---

[1] علاء الدين عبد الرحمن حسين،**استثمار الموارد البشرية كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية و فاعليتهم**،مجلة المخطط و التنمية، العدد 24، جامعة بغداد،2011،ص2.

[2] محمود القدوة، **الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة**، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص16

[3] عبد الفتاح مطر، **الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق**، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية،2008،ص34.

[4] محمود القدوة، **مرجع سابق**، ص16.

[5] الياس شاهد و اخرون، **تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر**، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية، العدد03، 2016، ص 122.

كما عرفتها الأمم المتحدة سنة 2002على أنها :"استخدام الانترنت و الشبكة العالمية العريضة لإرسال المعلومات و خدمات الحكومة للمواطنين."[1]

أما عن البنك الدولي فيرى أن الحكومة الالكترونية عبارة عن: " مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق و وسائل جديدة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من اجل زيادة كفاءة و فعالية الحكومة في تقديم الخدمة للمواطن."

كما يرى حوشين كمال بأن الحكومة الالكترونية :"ترتبط بفكرة استخدام نظم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتعزيز الوصول إلى الخدمات الحكومية ، و توصيل الخدمات إلى المواطنين و قطاع الأعمال و الموظفين و الهيئات الأخرى و الكيانات الحكومية لبناء علاقات أفضل بين الحكومة و الجمهور و جعل التفاعل معه أكثر سلاسة و سهولة و أكثر كفاءة[2]

وعليه يمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها تقديم الخدمات الحكومية باستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بما في ذلك أجهزة الكومبيوتر، شبكات الاتصال(الانترنت)، البرمجيات.....الخ، و التواصل مع المواطنين بديمقراطية.

ثانيا: أهداف الحكومة الالكترونية .

يمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية في مايلي[3]:

1- تحسين مستوى الخدمات:

مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.

[1] ابراهيم عطاري، امينة قندور، **التسويق الفيروسي كخدمة من خدمات تفعيل الحكومة الالكترونية** ، الملتقى العلمي الدولي حول: متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول ، الجزائر، 13 و 14 ماي 2013،ص04.

[2] حوشين كمال، هارون سميرة، **دور الادارة المؤسساتية في تحسين جود الخدمة العامة**، الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، 29و 30 اكتوبر 2014،ص05

[3] شلالي عبد القادر، قاشي علال، **الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر**،مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول:مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر،27 فيفري 2014 ،ص 05.

2- التقليل من التعقيدات الإدارية:

بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي نحياها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة.

3- تخفيض التكاليف:

إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقودا لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان. لكن في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية، فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على الشهادة التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف.

4- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية:

الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوبا موحدا لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة وبالتالي لا يمكن لمتعامل أخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات[1].

وقد حددت جامعة الدول العربية ستة أهداف رئيسية تتصف بها الاستراتيجيات الحكومية الالكترونية وهي كمايلي:[2]

1-تحقيق كفاءة و عائد اكبر على الاستثمار؛

2-ضمان النفاذ المربح لخدمات الحكومة و معلوماتها؛

[1]- محمد أحمد سمير، **الإدارة الإلكترونية**،الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 64.

[2]بحدادة نجاة، بطاهر سمير، **نظام السجل الطبي الالكتروني:مدخل لتطبيق الحكومة الالكترونية في القطاع الصحي**، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، 29 30 اكتوبر 2014، ص05.

3-توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات الزبون؛

4-التكامل بين الخدمات ذات الصلة؛

5-بناء ثقة المستخدم؛

6-زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

نستنتج مما سبق أن الحكومة الالكترونية تسعى جاهدة إلى تحقيق الجودة في خدماتها للمواطن(المستفيد) و ذلك من خلال تقديم الخدمة في الوقت المناسب بتكلفة مناسبة، أي انها تهدف الى تخليص المواطنين من زيارة الدوائر الحكومية و توفير الخدمات الحكومية على الشبكة العنكبوتية.

الفرع الثاني: خصائص و عناصر الحكومة الالكترونية.

نسلط الضوء من خلال المطلب الثاني على أهم خصائص الحكومة الالكترونية، مكوناتها.

أولا: خصائص الحكومة الالكترونية:

إن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي[1]:

1. سرعة أداء الخدمات:

حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا. هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

2. تخفيض التكاليف:

يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف أخر. و من شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

[1] شلالي عبد القادر، قاشي علال، **مرجع سابق**،ص04.

3. اختصار الإجراءات الإدارية:

لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى أخر.

وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه إتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيرا للوقت والجهد والنفقات وذلك خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين[1].

ثانيا: عناصر الحكومة الإلكترونية.

لا شك أن أي نظام قانوني يجب أن يتضمن مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحه، وتعمل على تحقيق أهدافه، والحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر منها الإمكانيات البشرية، الإمكانيات العلمية المتطورة، إضفاء الحماية القانونية اللازمة لهذه الإمكانيات البشرية والعلمية.

ويعد توافر تلك العناصر أساسية لنجاح نظام الحكومة الإلكترونية، وذلك على أساس الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يتضمن تغييرا شاملا من حيث نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة، طرق توصيل الخدمة للجمهور.

وبمعنى أخر فإن نظام الحكومة الإلكترونية يستهدف إعادة تنظيم شاملة للخدمات المقدمة، والأدوات المستخدمة لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي تشمل سرعة الأداء وتبسيط الإجراءات وقلة التكاليف. ونعرض فيما يلي لأهم هذه العناصر:

1- العنصر البشري:

يعتبر من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية وذلك باعتباره العنصر المحرك للمشروع، ويتضمن العنصر البشري مدير نظم المعلومات، مدير نظم معالجة البيانات، المبرمج، محلل النظم.

2- الأجهزة الإلكترونية:

أصبح استخدام الأجهزة الإلكترونية هو أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية، ونتيجة التطور المستمر في مجال الاتصالات والحاسبات الإلية، يستطيع الفرد في أي مكان في العالم أن يحصل على ما

---

[1]- محمد الصيرفي، **الإدارة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص17.

[13]الياس شاهد و اخرون، **مرجع سابق**،ص123.

يحتاج إليه من معلومات، وهو قابع في مسكنه أو عمله، بحيث صار في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة، سواء كان بالتلفون، أو الكابلات المحورية، أو بالميكروويف، أو بالفاكس يل، أو البريد الإلكتروني. ومن ثم فإن الأجهزة الإلكترونية تؤدي دورا متميزا في توفير خدمة ممتازة وسريعة للمستخدمين للمعلومات، كما أنها تعمل على زيادة مقدار ومعدل إنجاز الأعمال بأقل تكلفة.

3- توفر الحماية الإلكترونية:

لا شك أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكات المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على وجه ممكن[1].

الفرع الثالث: دور الحكومة الالكترونية و الفرق بينهما وبين الحكومة التقليدية.

اولا: دور الحكومة الالكترونية.

ان الحكومة الالكترونية وفقا للتصور الشامل يتعين ان تكون وسيلة بناء اقتصادي قوي، و تساهم في حل مشكلات اقتصادية ، وتكون وسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى و كلفة اقل وهي أيضا وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخر، والبطء و التقادم في الجهاز الحكومي، كما تعتبر أحسن وسيلة لرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل و المراجعة أليا، وبشكل مؤتمت للأنشطة التي تتم على الموقع، فإذا نظر إليها من هذه الأبعاد حققت غرضها، و غير ذلك ربما تكون وسيلة إعاقة ان لم يخطط لبنائها بالشكل المناسب، و ضمن رؤية واضحة[2].

فالحكومة الالكترونية تسعى لتحقيق الأغراض التالية:

-تحقيق فعالية الأداء الحكومي؛

-تسهيل نظام الدفع الالكتروني؛

-تقديم الخدمة الحكومية على الخط؛

-تطوير بنية تحتية عامة في التقنية، و التشفير و بقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال و الحوسبة؛

-تطبيق النماذج الرقمية و إتاحة تعبئتها على الخط؛

-تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية؛

[1]- عصام عبد الفتاح مطر، **مرجع سابق**، ص 40.

[2]العمودي منية، **واقع وافاق تطبيق الادارة الالكترونية في ترقية قطاع الخدمات دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية لولاية بسكرة**، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017_2018، ص44.

و لتحقيق الأغراض سالفة الذكر يجب اعتماد إستراتيجية واضحة لبناء الحكومة الالكترونية، وذلك يتم من خلال تشخيص الواقع و دراسته قبل العمل الواقعي إلى العمل الرقمي، لتجنب عيوب الواقع إلى البيئة الالكترونية.

ثانيا: الفرق بين الحكومة الالكترونية و الحكومة التقليدية.

تختلف الحكومة الالكترونية عن الحكومة التقليدية في أهدافها و فلسفتها و نظم إدارتها و هيكلها التنظيمي و طبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين و أسلوب إدارة الموارد البشرية بها، وذرك على النحو الموضح بالجدول رقم (1-1).[1]

الجدول رقم(1-1): الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الالكترونية.

أوجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الالكترونية
1-الهدف	-حكومة سيادية -تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية و الاقتصادية	-الحوكمة الالكترونية -مشاركة المجتمع المدني و منظمات القطاع الخاص في الأنشطة الخدمية و الاقتصادية
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 او جغرافي	-كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل و الترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية
5-نمط الأعمال	-أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	-أعمال ابتكاريه متجددة
6-تكنولوجيا المعلومات	-دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات	-تضمين تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط تنظيم و رقابة
7-التنظيم	-هرمي متعدد المستويات	-التنظيمات الشبكية الواسعة
8-اتخاذ القرارات	-القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة	-القرارات تشاركيه بين العاملين و الإدارة

[1] سعايدية محمد علي، **اثر شبكة نظم المعلومات في اداء الحكومة الالكترونية دراسة حالة مصلحة جوازات السفر البيومترية بدائرة عين فكرون**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2014،ص 63 64.

	بناء على قواعد جامدة	
9-المواطن	-المواطن سلبيا يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي -الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن	-عضو مشارك في الحصول على الخدمة الحكومية -يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي
12- سرعة التعاملات	-الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية و الخارجية	-الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية و الخارجية وفقا لآليات السوق
11-الموارد	-تعتمد على الأصول المادية الملموسة و الوثائق و المستندات الورقية	-تعتمد على الرأس مال الفكري للعاملين و الوثائق و المستندات الرقمية
12- الخدمات	-تقدم بالطرق التقليدية و مرتبطة بمواعيد العمل المحددة	-خدمات مبتكرة من خلال شبكات الانترنت ومتاحة في أي وقت
13-نطاق العمل	-محلي داخل نطاق الدولة و سيادتها	-عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة
14-التعامل مع الموردين	-إجراءات بطيئة و معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي	-التعامل السريع في الوقت المحدد و الثقة المتبادلة في المعاملات

المصدر: إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية مدخل ادراي متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة،2009،ص26.

من خلال الجدول نستنتج بأن الفرق بين الحكومة الالكترونية و الحكومة التقليدية لا يمس الجوهر، فكلتا الحكومتين يهدفان إلى خدمة المواطن لكن بطرق مختلفة و حديثة.

ثالثا: الحكومة الالكترونية و علاقتها بمصطلحات ذات الصلة.

يترادف مصطلح الحكومة الالكترونية مع الأعمال الالكترونية و الإدارة الالكترونية، لذا اختلف أهل الاختصاص في إعطاء مفهوم موحد للحكومة الالكترونية نتيجة لتداخلها ،ويمكن تمييزها عن المصطلحين كمايلي[1]:

1. **الحكومة الالكترونية تمثل الكل:** ان التعريفين التاليين يبينان بان الحكومة الالكترونية اشمل من الإدارة الالكترونية بحيث تعرف الحكومة الالكترونية على أنها :" إنتاج و تقديم الخدمة العامة باستخدام الوسائل

[1] العمودي منية، **مرجع سابق**،ص 14.

الالكترونية، والتي تكمن أنشطتها في ثلاث مجالات مهمة هي علاقة الحكومة بنفسها، و علاقتها بالأعمال، حيث يعد هذا المفهوم بعد من أبعاد الإدارة الالكترونية، بمعنى أخر تضم بداخلها الإدارة العامة الالكترونية".

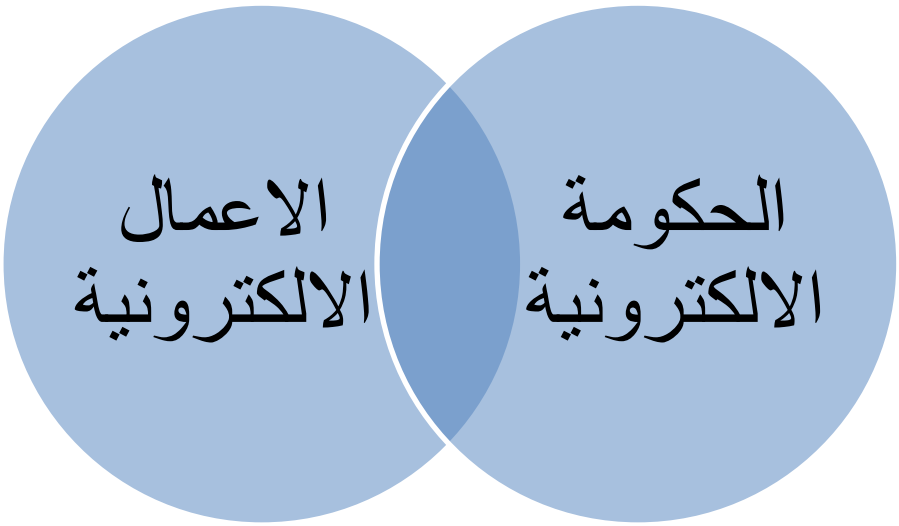
كما تعرف على أنها:" العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المؤسسات التي تطبق الإدارة الالكترونية و ذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني ان الإدارة الالكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية."

2. **الإدارة الالكترونية تعني الجزء:** يستنتج ذلك من خلال التعريف التالي:" تعني تحويل جميع عملياتها إلى النسق الالكتروني من خلال استخدام التطورات التقنية الحديثة، كما تعمل الإدارة الالكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق كامل الرؤية و ثمة أداء الأعمال و بعبارة أخرى ان تطبيقها مقتصر على حدود المؤسسة فقط و الذي يمكن لها التحكم فيه و السيطرة عليه ولا يتعداها إلى غيرها من المنظمات ."

3. **الإدارة الالكترونية و الحكومة الالكترونية مترادفان:** ان مصطلح الإدارة الالكترونية مشتق بالأساس من المصطلح الانجليزي (E-Goverment)، والذي يعني حكومة الكترونية بحيث ترجمته تمت بشكل حرفي للغة العربية دون مراعاة لمعناه الحقيقي وما يراد به في لغته الأصلية. و عليه فان ليس المقصود به ممارسة الحكم في الدولة بطريقة الكترونية، وإنما هو دلالة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من طرف الهيئات العامة للدولة بهدف تقديم الخدمات الحكومية.

وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم(1_1):ابعاد مفهوم الحكومة الالكترونية



الادارة الالكترونية

المصدر: سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الاردن،2010،ص27.

يتضح من خلال الشكل أعلاه بان الحكومة الالكترونية جزء لا يتجزأ من الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة و فضاء رقمي يشمل كل الأعمال الالكترونية لدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال، و الحكومة الالكترونية للدلالة على الالكترونية لأعمال الحكومة أو الإدارة العامة.

الفرع الرابع: ركائز الحكومة الالكترونية ومجالات تطبيقها.

أولا: ركائز الحكومة الالكترونية:

تقوم الحكومة الالكترونية على أربعة ركائز أساسية وهي:

1. تجميع كافة الأنشطة و الخدمات المعلوماتية و التبادلية في موضع هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية؛
2. تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور(24 ساعة في اليوم، 7ايام في الأسبوع، 365 يوم في السنة) مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية و الخدمية للمواطن؛
3. تحقيق سرعة و فعالية الربط و التنسيق و الأداء و الانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها و لكل منها على حدة؛

4. تحقيق وفرة في الاتفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

ثانيا: مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية:

توجه الحكومة الالكترونية خدماتها إلى ثلاثة جهات و ترتبط معها بشكل أساسي يتسم بالاستمرارية و الديمومة هي [1]:

1/- تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين الكترونيا: تسعى الحكومة الالكترونية إلى تقديم جميع الخدمات العامة التي يحتاجها المواطنين من خلال منفذ واحد يسهل الدخول على موقع أي قطاع حكومي و طلب الخدمة، وكل ما يحتاجه توفر بنية تحتية للاتصالات تكون قادرة على إيصال تلك الخدمات، سواء من المنازل، أو عن طريق نقاط اتصال عامة، و توفير التشريعات الملائمة و ضمان حماية البيانات و المعلومات لزيادة الثقة المتبادلة و رفع مستوى ثقافة المواطن، و اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتحويل المجتمع إلى مجتمع الكتروني، و العمل على توفير الحد الأدنى من المهارات لدى المواطنين للتعامل مع أدوات تقنية المعلومات.

2/-تبادل الخدمات و المعلومات بين القطاعات الحكومية الكترونيا: تحتاج القطاعات الحكومية إلى تبادل الخدمات و المعلومات وفقا لنوعية العلاقة أو الارتباط و نوع النشاط من حيث التشابه أو التكامل، مما يستلزم ضرورة توحيد المعايير التي تشمل توحيد نماذج الطلبات و البرمجيات ووسائل الاتصال.

3/-تقديم الخدمات و تبادل المعلومات بين القطاع العام و القطاع الخاص الكترونيا: تقوم الحكومة بحماية و دعم القطاع الخاص، و يقوم قطاع الأعمال بتقديم العديد من الخدمات لصالح القطاع العام في نشاطاته الإدارية و التجارية.

الفرع الخامس: متطلبات بناء الحكومة الالكترونية و دواعي تطبيقها.

اولا: متطلبات بناء الحكومة الالكترونية.

يتطلب بناء الحكومة الالكترونية مجموعة من النقاط وجب توفرها وهي:

- توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة تضمن تصميم النظام بصورة تحقق الكفاءة في أداء الخدمة في ظل بنية تحتية متكاملة للاتصالات وأنظمة معلومات متكاملة؛
- تحديد المعلومات والبيانات والنماذج الحكومية الواجب إدخالها على شبكة الانترنت بصورة دقيقة؛

[1] الياس شاهد و اخرون، **مرجع سابق**، ص ص120 121

- التنسيق والربط بين الهيئات والأعمال الحكومية لتجنب الازدواج والتعارض بين الهيئات والإجراءات الحكومية المختلفة؛
- وضع عدة نظم للسداد النقدي مقابل أداء الخدمات من خلال الانترنت (بطاقات الائتمان-الإضافة على قيمة بعض الفواتير مثل الكهرباء، الغاز..... ؛
- وضع إطار قانوني ينظم تعاملات الحكومة الالكترونية مع المواطنين بما يكفل حماية حقوق ومصالح الطرفين وخاصة في ظل التحديات التي يواجهها تطبيق النظام الالكتروني في أداء الخدمات في إطار عملية التحول من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني؛
- البدء بمشاريع صغيرة غير معقدة تحتاج إلى عمليات إعادة هيكلة محدودة حتى يثبت نجاحها قبل التعميم على كافة قطاعات الدولة؛
- الإشراف والمتابعة للخطط الموضوعة وتقييم نتائج التنفيذ أولاً بأول في ظل إطار من الشفافية؛
- وضع برامج تدريبية للعاملين في الجهاز الحكومي؛
- إنشاء موقع على شبكة الانترنت للرد على استفسارات وشكاوى المواطنين؛
- التوعية الإعلامية بالخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية وكيفية الاستفادة منها؛
- منح الدعم السياسي والتمويل اللازم للفريق المسئول عن تنفيذ مبادرة الحكومة الالكترونية[1].

ثانيا: دواعي تطبيق الحكومة الالكترونية .

يمكن تصنيف دواعي التحول للحكومة الالكترونية كمايلي[2]:

-تسارع التقدم التكنولوجي:

أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العلمية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية الخدمات و السلع التي توفرها المؤسسات (العامة و الخاصة على حد سواء) للمجتمع. و تمثل هذه الثروة فرصة متميزة للأفراد و الحكومات و منظمات الأعمال لتحسين الأداء و نوعيته.

[1] منصوري الزين، سفيان نقماري، **الاطار النظري للحكومة الالكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول**-،الملتقى العلمي الدولي حول:متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول- ،يومي13-14 ماي 2013، جامعة سعد دحلب البليدة،ص13.

[2] العمودي منية، **مرجع سابق**،ص ص 46 47.

-توجهات العولمة و ترابط المجتمعات الإنسانية:

ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح و الترابط و التكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف بظاهرة العولمة، و التي بدورها تشمل مجموعة الأبعاد السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الإدارية و القانونية و البيئية المتكاملة، لذلك تقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية و تقنية لخدمة متطلبات العولمة و تحقيق أهدافها و ترجمتها إلى واقع عملي ملموس ، بحيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات من خلال شبكة الانترنت، وأدوات رقمية أخرى، ويشمل هذا الربط مجالات المعلوماتية و الخدمات و العلاقات بكافة جوانبها الاقتصادية و الإدارية و العلمية و التقنية.

-التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات و توقعات شعبية:

ان التغيرات الحديثة للمجتمعات التي تحث على الانفتاح و الحرية و المشاركة.....الخ، أحدثت تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموما. وقد رافق هذه التغيرات ارتفاع في المستوى الوعي و التوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده، و يأتي في مقدمة هذه الآراء ضرورة تحسين مستوى الأداء الكلي للقطاع العام تمثل الحكومة الالكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في القطاع العام.

-الاستجابة و التكييف مع متطلبات البيئة المحيطة:

ان انتشار و تطبيق مفهوم و أساليب الحكومة الالكترونية في كثير من المؤسسات و المجتمعات يحتّم على كل دولة اللّحاق بركب التطوّر تجنبا لاحتمالات العزلة، و التخلف عن مواكبة عصر السرعة و المعلوماتية، و التنافس في تقديم الخدمات و السلع بناء على معايير السهولة و الفعالية و الكفاءة و النوعية ، والكمية الملائمة.

الفرع السادس: عوامل نجاح الحكومة الالكترونية.

يعتبر هذا الفرع الأكثر أهمية و المحرك الأساسي للمطلب هذا إذ أن الفروع الأخرى تناولت التعاريف و الخصائص المكونات ...، لكن في هذا الفرع فقد نجد الإجابة على الأسئلة التالية: لماذا الحكومة الالكترونية؟ ما الفائدة من تطبيق هذا النظام؟ ما هي العواقب المترتبة على تطبيقه؟ و المخاطر الناجمة؟

اولا: تقنيات ونظم الحكومة الالكترونية.

الحكومة الالكترونية تقنيات كثيرة لا تختلف في مجملها عن التقنيات المستخدمة في الجهات الأخرى مثل الجهات التجارية. و يكمن الاختلاف عادة في طبيعة الاستخدام فقط وليس في التقنية في حد ذاتها، وهناك تقنيات

تستخدم داخل الدائرة الحكومية و بعضها يستخدم على الانترنت أو على أي شبكة أخرى تتيح خدمة ما خارج حدود الدائرة الحكومية[1].

1/- التقنيات المستخدمة داخل الدائرة الحكومية:

1-1/-نظم المعلومات الإدارية:

يقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة أو وظائف محددة وهي غالبا ما تكون الأعمال اليومية التي تقوم بها دائرة حكومية، مثل الاتصالات الإدارية، إدارة الملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة، و نظم شؤون الموظفين و غيرها. وقد ظهر خلال السنوات الأخيرة، ما يعرف بالنظم المتكاملة و يقصد بها النظم التي تتكون من عدة نظم فرعية تتكامل فيما بينها بحيث تكون في النهاية نظام شامل لجميع وظائف الإدارة. وفي الغالب لا تجد كثير من الدوائر نظم متكاملة تلبي احتياجاتها كما تريد، و بالتالي تلجأ إلى تصميم نظم خاصة بها قدر الإمكان. في هذه الحالة يجب على الدائرة مراعاة المعايير القياسية، حتى تستطيع التكامل مع التقنيات الأخرى مثل الانترنت، و أن تكون تلك النظم سواء الجاهزة أو المطورة محليا سهلة الاستخدام و يكون سير العمل سلسا و منطقيا.

1-2/- تقنيات الأرشفة الالكترونية:

تستخدم الماسحات الضوئية السريعة جدا لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه و تبادله عبر الشبكات المحلية أو الانترنت. وهي عادة ما تكون مرتبطة بنظام للأرشفة الالكترونية مثل Laser fiche, Arabdox, Project Wise الذي يقوم بتخزين الوثائق و فهرستها بطريقة تمكن من استرجاعها عند الحاجة لها.

2/- التقنيات المستخدمة على الانترنت.

2-1/-نظم إدارة المحتويات(Content Management Systems (CMS:

هي برامج تركب في مواقع الانترنت تسهل عملية إدارة المحتويات (المعلومات) و تستخدم تلك النظم قواعد بيانات لتخزين جميع المعلومات، إضافة إلى القوالب الجاهزة و ذلك لإنتاج صفحات ويب ديناميكية تكون في النهاية موقعا متكاملا. و عليه يمكن إضافة المحتويات إلى الموقع بسرعة و بواسطة أشخاص ليس لديهم خلفية عن تقنيات الويب، و تخرج تلك المحتويات في شكل متناسق و احترافي عندما تصفح الانترنت. و يقصد بالمحتويات

[1] الياس شاهد و اخرون، **مرجع سابق**، ص ص127 128

جميع أشكال المعلومات التي يراد إتاحتها مثل نماذج، صور، ملفات صوتية، ملفات فيديو، أخبار، معلومات عامة.....الخ.

2-2/-البوباتPortols :

هي تستخدم نظام أو عدة نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بحيث تصبح أشبه ما يكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطيع المراجع الدخول عن طريقها إلى اغلب الخدمات التي تقدمها مباشرة من بيته أو مكتبه.

2-3/-محركات البحث SearchEngine :

محركات البحث هي أدوات يمكن عن طريقها البحث في كامل الموقع و استرجاع المعلومات، و تعد محركات البحث احد نماذج نظم الاسترجاع الحرة (غير المقيدة) و التي تعتمد على الكلمات المفتاحية للدلالة على موضوع البحث و يمكن لمحركات البحث أن تشمل جميع النصوص التي يحتويها الموقع ، مما يوسع نطاق البحث و يزيد من كفاءة الاسترجاع و تختلف قدرات محركات البحث حيث تتدرج من البحث البسيط بالكلمات الدالة (المفتاحية) إلى البحث المتقدم بالروابط و المقيدات و غيرها من الخصائص.

2-4/-واجهات المستخدم التفاعلية و تصميم الموقع:

يلعب تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دورا في نجاح الموقع حيث تساعد المستفيد في الوصول المباشر و السريع إلى المعلومات المطلوبة. ومن أهم العوامل المتعلقة بتصميم الموقع وواجهة الاستخدام المستفيدون وهم الهدف الأساسي لإنشاء الموقع، لذلك يجب أن يتوافق التصميم مع طبيعة المستفيدين(الفئة العمرية، فئة محددة أو مفتوحة للجميع، المعرفة بتقنيات الويب، الصلاحيات).

ثانيا: عوامل نجاح الحكومة الالكترونية.

يمكن تصنيف مجموعة العوامل الضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية إلى: عوامل التحكم و عوامل القياس [1].

- **عوامل التحكم:**

وهي العوامل التي يجب توفرها للتأكد من نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية ومنها:

*توفر مستوى مناسب للبنية التحتية في البلد؛

*توفر التقنية اللازمة للوصول لخدمات الحكومة الالكترونية مثل أجهزة الحاسب و مفاتيح الإدخال و غيرها؛

*توفر مستوى مناسب من التعليم للمواطنين (المستخدمين)؛

[1] سعد طه، **التنمية و الدولة**، دار طيبة ، مصر،2003، ص52.

*توفر مستوى مناسب من التدريب و الاهتمام من قبل موظفي الحكومة؛

*توفر روح القيادة و الرؤيا من قبل الوزراء المختصين في الحكومة؛

*توفر المستوى المناسب للتمويل من قبل الحكومة؛

*توفر السرية و الأمن للمعلومات الشخصية (الحفاظ على خصوصية المعلومات).

- **عوامل القياس:**

و هي العوامل التي تمكننا من قياس هذا النجاح أو التقدم ومنها:

*قيام المواطنين و الشركات بتقبل الحكومة الالكترونية مع الاستمرار باستخدام خدماتها. إن هذا العامل يقيس مدى تطبيق هذه الخدمات؛

*توفر مواقع مختصة على شبكة الانترنت، سوف يقيس هذا العامل مدى سهولة استخدام المواقع؛

*توفر مراكز مختصين يكون قادرا الإشراف و الدعم للحكومة الالكترونية و مساعدة مجموعات المستخدمين الرئيسين(المواطنين العاديين و الشركات)؛

*مساهمة الصحافة المحلية في نشر الجوانب الايجابية و النجاحات في استخدام الحكومة الالكترونية، على أن يكون ذلك ضمن خطة تسويقية شاملة تحدد التوقعات المطلوبة؛

*توحيد معنى استخدام المفاتيح لأجهزة الاتصال لجميع المواقع مما يزيد سهولة استخدام الحكومة الالكترونية؛

*قياس عدد الأشخاص الذين يستخدمون النظام للقيام بالأعمال المتعلقة بأعمال الحكومة و عدد الأشخاص الذين يستخدمون النظام لأكثر من خدمة مما يحدد سرعة و سهولة استخدام النظام؛

*إمكانية الوصول إلى النظام من قبل المواطنين الأجانب لنشر المعلومات عن البلد في الخارج؛

*إمكانية حصول المواطنين و الشركات على المعلومات المطلوبة بسرعة و كفاءة و فعالية؛

نستنتج ان نجاح الحكومة الالكترونية يعتمد على تبسيط الامور و التركيز على التنفيذ فهناك دراسات تكلف الكثير من الاموال ، و بالرجوع الى التنفيذ لا نجد الجديد، اي يجب التركيز على التخطيط و الادارة، نشتغل على الفريق القيادي، الهيئة الادارية للحكومة فيكون لديها فكر ابداعي و تجديدي و تطويري، ليس فكر اكاديمي يعتمد على الدراسات ، اي تعزيز قنوات الوصول الى الخدمة و تكثيرها، تحديث البنية التحتية للحكومة الالكترونية يعني عتاد جديد، تدريب اليد العاملة على التقنيات الحديثة، المشاركة و التوعية.

ثالثا: معوقات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية.

على الرغم من الايجابيات التي تتحقق لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية و خاصة تحسين أداء الخدمة للمواطنين، نجد أن هناك بعض المعوقات التي قد تقف في طريق تطبيق الحكومة الالكترونية و التي يمكن تلخيصها في مايلي[1]:

*هل يستقبل هذا النوع من الخدمات؟ وهل يستخدمونها فعلا عندما يتم تأمينها لهم؟: من دون كشف أن الشركات سوف تستفيد من هذه الخدمات، ولكن المواطنين ربما سيحتاجون إلى بعض الوقت لتقبل مثل هذا النوع من الخدمات بسبب معرفتهم المحدودة. إن مواقع الخدمات الحكومية يجب أن تكون ذات طابع تفاعلي مع المواطنين لكي تؤمن النجاح، وان أفضل طريقة لذلك هو اعتماد تطبيقات البريد الالكتروني، حيث تنشأ علاقة مباشرة بين المواطن و الإدارات الحكومية، و بالرغم من ذلك نجد أن العديد من هذه الإدارات تتردد في استخدام مواقع الانترنت، أو تطوير خدماتها عبر شبكة الانترنت لمنفعة المواطنين؛

*الصيغة و الشكل القانوني لموقع تقديم الخدمة: والذي يتراوح بين الثقة و الائتمان و أسلوب أو طريقة تقديم و تنفيذ الخدمة العامة؛

*التقنية لا تحل يوم من الأيام محل الإنسان: فهناك العديد من الخدمات الحكومية لا يمكن تنفيذها على الشبكة، لأنها تتطلب إثبات البطاقة الشخصية و التوقيع و إحضار الشهود لإنجازها، مثل إصدار جواز السفر أو انجاز معاملة تسجيل عقار. و بالرغم من أن العمل قائم على تطوير أنظمة حكومية قادرة على احتواء الهوية الشخصية و التوقيع الرقمي من خلال وسائل التحقق عن بعد، كمقارنة بصمة الإبهام أو قرنية العين بواسطة ماسحة ضوئية أو كاميرات خاصة. كما أن هناك مشكلة التعريب، حيث يتطلب تطبيق نظام الحكومة الالكترونية اعتماد تقنية التعرف الصوتي، التي تعمل بالتخاطب و تسهيل تداخل المواطن العادي مع الانترنت.

* أن إي تقنية يتم إدخالها إلى الإدارات العامة تتطلب من تلك الإدارات إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية و الإجراءات التشغيلية؛

[1] الياس شاهد واخرون، **مرجع سابق**، ص ص129 130.

*مشكلة التوقيعات الالكترونية الرقمية: التي تتطلب صيغة قانونية، حيث يتم استخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية، بمعنى أخر يتطلب الأمر إرساء قاعدة محكمة للتوقيع الالكتروني خاصة في حالة إثبات أن وثيقة ما هي وثيقة رسمية، وقد طور المعهد القومي للمستويات القياسية و التكنولوجية NIST مستوى قياس للتوقيع الالكتروني عام 1994م ، و حديثا اصدر الكونجرس الأمريكي قانونا يجعل التوقيع الالكتروني مثل التوقيع العادي؛

*مدى نفاذ نظم تقنية المعلومان و الاتصالات إلى الإدارات و الشركات بشكل عام و الإدارات الحكومية بشكل خاص، ومدى تحقيق التفاعل مع المجتمع على اختلاف مستوياته، حيث أن وضع سياسات محلية أو وطنية تسمح باستخدام هذه التقنية التي تسهل من وصول المواطنين إليها قد يعد من أهم المعوقات فضلا عن التكاليف و المهارات الأساسية المطلوبة و الصعوبات اللغوية، و الترجمة الآلية و الإلمام الرقمي؛

*و أخيرا لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية من قبل الإدارات العامة لابد من التحول التدريجي نحو إعادة البنية للحكومة.

الفرع السابع: مميزات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و مخاطرها.

من خلال هذا الفرع نتطرق إلى أهم ما يميز تطبيق نظام الحكومة الالكترونية عن تطبيق نظام الحكومة التقليدية و خاصة بالنسبة للمواطن.

أولا: مميزات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية:

إن مزايا و فوائد تطبيق نظام الحكومة الالكترونية لا تختلف باختلاف درجة نمو الدول بل هي نفسها بالنسبة للدول المتقدمة و الدول سائر النمو، إضافة إلى أن تطبيقها يمنح العديد من الفوائد للمواطنين ، شركات الأعمال و المجتمع، ولعل من ابرز المزايا مايلي[1]:

*تحسين الخدمات بما يرضي المواطنين.

*تخفض في وقت و جهد وتكلفة الحصول على الخدمة.

*تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة إذ ستخلق مناخا مواتيا لدخول شوكات جديدة في صناعة التكنولوجيا؛

[1]M.aishehri, s.drew,**Implementation of e-government :Avantages and challenges,**Proceedings of the IASK International Conference E-Activity and Leading Technologies &InterTIC, 2010, p81 82.

*تحسين كفاءة الوكالات الحكومية؛

*تحسين الخدمات وذلك من خلال فهم أفضل لمتطلبات المواطنين؛

*تبادل المعلومات و الأفكار بين جميع الوكالات الحكومية، و تسهيل إجراء الاتصال الدائم بينها؛

*تحسين الشفافية، الدقة و تسهيل تدفق المعلومات بين الحكومة و المواطن؛

*تساعد في بناء الثقة بين الحكومة و المواطنين؛

في الأخير نجد بان نظام الحكومة الالكترونية يزيد من مستويات جودة الخدمة العمومية و يخفض من الوقت الذي يقضيه المواطن في الإدارة.

ثانيا: مخاطر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية:

من ابرز المخاطر التي تسببها الحكومة الالكترونية مايلي[1]:

*الأعمال الالكترونية أدت إلى تفويض الكثير من الأعمال التقليدية و بنيتها التحتية؛

*المشروعات الجديدة قائمة على نماذج و خطط غير قادرة على توليد العوائد للمؤسسة؛

*الأعمال الالكترونية الجديدة أدت إلى ظهور النقص الموجود في قدرات الأشخاص؛

*صعوبة التكامل بين الموقع المادي و الموقع الالكتروني للشركة فإلى جانب أن بعض الشركات ظلت مادية تقليدية أو رقمية إلا أن البعض الأخر اخفق في الجمع بين الاثنين؛

*تؤثر الأسعار على المبادلات في الأعمال الالكترونية حيث يستطيع الشخص الوصول إلى موردين أكثر وهذا يؤدي به إلى الحصول على موردين بأقل الأسعار؛

*ارتفاع التكاليف المتعلقة بالبنية التحتية و الفوقية؛

*الحاجة إلى تكاثف الجهود في مختلف التخصصات؛

*التخوف من اقتصار الخدمة على مجموعة محدودة من الأفراد؛

*المشكلات المترتبة على دخول أفراد غير مسؤولين إلى النظام؛

*صعوبة بناء مجتمع رقمي في التنظيم ككل و الذي يشكل أبعاد المدينة الالكترونية؛

*التدخلات السلبية للأفراد المتعاملين مع المؤسسة؛

*عدم تأييد الإدارة العليا و القيادات المسؤولة؛

[1] بوزيد مروان، مسعي بلال، **الحكومة الالكترونية اساس حوكمة الادارة العمومية تجربة دبي نموذجا**، الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، 29و 30 اكتوبر 2014، ص08.

*انخفاض الوعي الثقافي و الاجتماعي المتعلق بعمل الإدارة الالكترونية؛

*عدم الاهتمام بالموارد البشرية العاملة على تشغيل النظام و العلاقات الإنسانية.

المطلب الثاني: الأدبيات النظرية لأداء قطاع الخدمات الحكومية.

إن وضع القطاع الحكومي في البلدان النامية متشابه إلى حد كبير من حيث أن معظم النشاطات الاقتصادية للدولة تميل نحو التركيز على تشييد البني التحتية، و تقديم الخدمات الاجتماعية و تنظيم حركة التجارة الخارجية و إنتاج السلع و الخدمات التي تقع في نطاق دائرة الاحتكارات الطبيعية غير أن ارتفاع أسعار النفط خلال عقد السبعينيات و التصاعد الحاد في عائدات النفط قد زاد من قوة و نفوذ الدول المنتجة للنفط في النشاط الاقتصادي، فصارت الدولة هي الطرف القابض لأعظم مقدار من الدخل، وهي الطرف الذي يتولى إنفاق أعظم جزء من الموارد المالية. و بعبارة أخرى صارت الدولة هي المحدد الأكبر للنشاط الاقتصادي و الصانع الأول لهيكل الاقتصاد الوطني، ومع تسارع دور الدولة أصبح من الضروري أن تنشأ أبعاد جديدة كان من شأنها أن تضيف إلى دائرة الأهمية التي تعطي للمنظمات العامة (الحكومية) في العصر الحديث، ومن هذه الأبعاد البعد الاقتصادي و الاجتماعي، وبالتالي فهذه المنظمات تعمل على تحقيق التنمية الاقتصادية ، ومن أهم الوسائل الهامة لتحقيق التنمية وسائل الاتصال (الاتصالات الهاتفية، الانترنت، الانترانت *، الاكسترانت **).

ولهذا ظهرت الخدمات الحكومية بحلة جديدة و أصبح تطبيقها داخل نسق الكتروني تحكمه مجموعة من العوامل و المبادئ.

ومن خلال هذا المطلب نحاول دراسة اداء قطاع الخدمات الحكومية من خلال الخدمات المقدمة للمواطن و مدى جودتها.

---

*الانترانت:هي عبارة عن إنترنت داخلي تم تفصيله ليكون ملائم لهذه المؤسسة ولكنه غير متصل بالعالم الخارجي إلا في نطاق محدد وذلك لإمكانية القيام بتحديد درجة اتصاله بالعالم الخارجي. كما يمكن للإنترانت أن يصل للإنترنت بدون أن يكون العكس .

**الاكسترانت: تشبه الانترانت لكن الدخول يتم عن بوابة الويب ويمكن الدخول من أي مكان إذا كان للمستخدم كلمة السر و اسم المستخدم . الغرض منها السماح بالتعاون والمشاركة في المصادر ليس فقط داخل المنظمة ولكن للمستخدمين خارج الشركة وممكن أن يكونوا غير موظفين فيها مثل المزودين و الزبائن لاستخدام مصادر الشركة والاكسترانت تساهم بشكل فعال بسلسة التزويد.

الفرع الأول: الأداء الفعلي للحكومة الالكترونية.

تتمتع الحكومة الالكترونية بثلاثة أبعاد من الحكومة إلى المواطن G2C ومن الحكومة إلى رجال الأعمالG2B ومن الحكومة إلى الحكومة إلى الحكومةG2G، فمن الحكومة إلى المواطن عن طريق معلومات عن طرق الاتصالات و الأدلة الخاصة بالجهات و ساعات العمل و معلومات عن الطقس.....الخ، ومن الحكومة إلى رجال الأعمال كالتوصل إلى معلومات و معطيات و إحصائيات رسمية حكومية عن مناخ الاستثمار مثلا، و التسهيلات، و الضرائب و غيرها، من الحكومة إلى الحكومة عن طريق نشر ميزانية الصرف التي تقرها الدولة لكل وزارة و جهة حكومية على المواقع الالكترونية.[1]

- **قياس أداء الحكومة الالكترونية.**

حيث أن الحكومة الالكترونية تتطلب إنفاق مبالغ مالية كبيرة موارد بشرية و معلومات و التزامات سياسية فان المحاسبة و المساءلة على كيفية التصرف بهذه الموارد لابد أن تحقق بطريقة أو بأخرى ففي البلاد النامية أو الصناعية على السواء، ديمقراطية أو ديكتاتورية، فان صناع السياسات و الإدارات المسئولة عن تطبيق الحكومة الالكترونية مطالبة بتوضيح كيفية إنفاق تلك الأموال وما هي السياسات التي يتم إعدادها و الخدمات العامة التي تقدم، وذلك بمجرد أن تبدأ الحكومة الالكترونية في نشاطاتها.

و يعد الأداء هو الأساس فنجاح مشروع الحكومة الالكترونية يقاس بتحقيقها للأهداف: جودة الخدمات المقدمة، تيسير الحصول على المعلومات، زيادة فرص المواطنين في الوصول إلى المسئولين. ولابد من وضع معايير للحكم على التطور و مستوى الأداء و تعزيزهما بمبادئ المحاسبة و المساءلة، أما بخصوص معايير الأداء فينبغي على المؤسسات المسئولة عن إدارة مشروع الحكومة الالكترونية أن تحدد مقاييس للأداء و يمكن تصنيف المعايير التي يقاس بها أداء الحكومة الالكترونية في قسمين: معايير لقياس أداء الحكومة الالكترونية في الدولة ،معايير لقياس اثر تطبيقات الحكومة الالكترونية.

و فيمايلي بعض المقاييس العامة التي تستخدم للمجموعتين:

- **معايير لقياس أداء الحكومة:**

تتملث معايير قياس اداء الحكومة الالكترونية فيمايلي:

[1] شعبان فرج، **الحكومة الالكترونية، اطارها النظري و المفاهيمي**، الملتقى الدولي الاول حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول الجزائر، مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية، جامعة سعد دحلب البليدة،13و14 ماي2013، ص ص15 .16

-حجم المعاملات التي تتم الكترونيا؛

-الفترة الزمنية للرد على الاستفسارات؛

-الفترة الزمنية التي تستمر فيها العمليات بدون مشكلات منذ بدء التشغيل؛

-خدمات الحكومة الالكترونية؛

-عدد أو النسبة المئوية للخدمات العامة التي تقدم الكترونيا؛

-عدد الخدمات الجديدة التي تقدم الكترونيا؛

-النسبة المئوية للنطاق الجغرافي التي تغطيها خدمة بعينها.

- **معايير لقياس اثر الحكومة الالكترونية:**

ونذكر من هذه المعايير مايلي:

-عدد أو النسبة المئوية للمناطق التي تحصل على المعلومات أو الخدمات الكترونيا؛

-زيادة السهولة أو الكفاية في تقديم المعلومات أو الخدمات مثل تخفيض عدد الأيام اللازمة لتقديم الخدمات، (الفترة الزمنية اللازمة لإتمام المشتريات، الخدمات، المعلومات) من وجهة نظر الحكومة، ورجال الأعمال و المواطنين؛

-تخفيض التكلفة على المواطنين؛

-تخفيض التكلفة على الحكومة؛

هذه القائمة مجرد نموذج للمعايير الكمية التي يمكن استخدامها في تقويم الأداء العام لمشروع ما للحكومة الالكترونية و يمكن إعداد معايير أخرى تتناسب مع أي مشروع. فمثلا يمكن تقويم مشروع الكتروني للمشتريات بناء على حجم التعاملات أو تخفيض الفترة الزمنية اللازمة لعملية الشراء أو تقليل التكلفة. ومن ناحية أخرى يمكن تقويم مشروع يقدم معلومات صحية الكترونية حيث يكون أساس النسبة المئوية للمنطقة الجغرافية التي تستطيع الحصول على المعلومات الصحية أو زيادة استخدام الخدمات الصحية في تلك المنطقة أو زيادة الوعي العام (كما تقاس بالاستقصاءات مثلا) ويجب القيام بإعداد معالم لقياس مدى التقدم: حيث توفر هذه المعالم طريقة قياس لمعرفة ما إذا كانت مشروعات الحكومة الالكترونية في تقدم مضطرد و تقدم فعلا ما وعدت به و يمكن اعتماد هذه النقاط على أساس:

-تواريخ محددة ؛

-المقارنة مع دول أو أقاليم أخرى؛

-إجراء مسح استبياني لمعرفة الرأي العام؛

-إجراء دراسات مستقلة (لقياس درجة الرضا عند العميل، الماركة، جدوى التكلفة) قياس مشاركة القطاع الخاص أو كفاءة تقديم الخدمات بواسطة المؤسسات؛

-درجة التمويل الذاتي التي يحققها المشروع.

الفرع الثاني: الأطر المعرفية للخدمة الحكومية.

حاولنا من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على الخدمات الحكومية و أهم مميزاتها.

اولا: تعريف الخدمة الحكومية.

قبل دراسة الخدمة الحكومية علينا التطرق إلى مفهوم الخدمة عموما و من ثم تسليط الضوء على الخدمة الحكومية.

- **تعريف الخدمة:**

هي عبارة عن فعل أو انجاز يقوم به طرف لطرف أخر، و يكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي إلى حصول ملكية وإنتاجه قد يكون أو لا يكون مقرونا بمنتج مادي.

وهناك من عرفها بأنها النشاط الذي يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى الزبون[1].

كما عرفت الخدمة على أنها: "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، و لكن ليس ضروريا أي تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك و مقدمي الخدمة."[2]

و تعرف على أنها: "منتجات غير ملموسة، تهدف أساسا إلى إشباع حاجات و رغبات المستهلك و تحقق له المنفعة."[3]

كما يمكن النظر إلى الخدمات على أنها نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء، و قد تكون هذه العملية مقترنة بمنتج مادي ملموس ولا ينتج عنها ملكية شيء.[4]

- **مفهوم الخدمة الحكومية:**

ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة و زيادة درجة تدخلها في اشباع الحاجات العامة للمجتمع، من خلال ممارسة وظائف و انشطة في مختلف المجالات الاقتصادية و الاجتماعية بغرض زيادة رفاهية المجتمع و بالتالي تحقيق التنمية الاقتصادية.

---

[1] حوشين كمال، هارون سميرة، **مرجع سابق**،ص ص10،11.

[2] هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر و التوزيع، الاردن،2005،ص18.

[3] زكي خليل المساعد، **تسويق الخدمات و تطبيقاته**، دار المناهج للنشر و التوزيع، الاردن،2006،ص35.

[4] مشعل عبد المجيد الكساسبة، **اثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في اداء العاملين دراسة حالة وزارة التربية و التعليم في محافظة الكرك**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال الالكترونية، جامعة الشرق الاوسط، 2014، ص 18.

وسنحاول التطرق الى بعض التعاريف التي تناولتها الدراسات المتعلقة بهذا المصطلح:

يرى Renèchapus انه يعتبر نشاط خدمة عمومية اذا كان مقدم و مؤمن من طرف شخص عمومي بهدف تحقيق المنفعة العامة [1].

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، و المواطنين على مستوى تلبية الرغبات، و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية و المنظمات العامة أو هي أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة و التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها و القيام بها[2].

كما عرفها Philippe Brachet بأنها قطاع تقدم عملا جماعيا لجميع أفراد المجتمع و حقل تطبيقات مبادئها استخرجت من بعدين هما البعد التنظيمي و البعد الخدماتي موجهة لحقلين مهمين من التنظيم العمومي(الإداري و المستهلك أو المستفيد من الخدمة العمومية)[3].

ثانيا: أنواع الخدمات العامة.

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة و غير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

- الخدمات الإدارية مثلا خدمة الحالة المدنية بالبلديات.....الخ؛
- الخدمات الاجتماعية و الثقافية مثلا خدمة التمدرس الإلزامي، الخدمات الصحية،....الخ؛
- الخدمات الصناعية و التجارية مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء و الغاز.....الخ.

ويمكن أن نميز من ناحية ثانية بين ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية:

- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان: خدمة فردية و خدمة جماعية؛

---

[1] واعر وسيلة، **دور الحكومة الالكترونية في ارساء مقاربة الجودة بالخدمات الحكومية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر**،الملتقى الدولي الاول حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول الجزائر، مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية، جامعة سعد دحلب البليدة،13و14 ماي2013، ص 16.

[2] حدة عطاالله، **اتجاهات الحكومة الالكترونية في ظل اسس و متغيرات الحوكمة الالكترونية–دراسة حالة دولة الامارات العربية المتحدة**، الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس،29و 30 اكتوبر 2014،ص05

[3] عائشة بن قادة الله، فايزة سبتي، **تطبيقات الحوكمة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**،الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس ،29و 30 اكتوبر 2014، ص4

- من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: نجد صنفان: خدمة ذات استهلاك إجباري و خدمة ذات استهلاك اختياري[1].

وهناك صنفان من الخدمات من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة:

- خدمة مجانية: تقدم دون مقابل و تتحمل تكاليفها الخزينة العمومية للدولة مثلا: حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية.....الخ؛
- خدمة بالمقابل: يتحمل تكلفتها كليا و بشكل مباشر المستفيد منها مثل: الكهرباء، الهاتف العمومي، الماء الصالح للشرب.....الخ.

في حين يعمل بعض الباحثين على تصنيف الخدمات العمومية على النحو التالي:

- خدمات ذات النفع العام: التي تقدم من قبل الإدارات المحلية مثل: الصرف الصحي، المياه، صيانة الطرق و الحدائق؛
- خدمات ذات النفع الفردي: التعليم، الصحة، الرفاهية الاجتماعية.....؛
- خدمات ذات الصلة بتطوير الأبنية التحتية و تتضمن الأراضي و إنشاء المباني العامة؛
- خدمات متعلقة بالسيادة و الأمن الداخلي[2] .

ثالثا: مميزات الخدمات العامة.

تتميز الخدمة العامة بجملة من الخصائص نذكر منها[3]:

- تمركز الخدمة العمومية في القطاعات القاعدية لتحقيق أغراض سياسية، اجتماعية و اقتصادية؛
- الصفة الاحتكارية للمؤسسات التي تقوم بتقديم خدمات عمومية (عارض وحيد و عدة طالبين)؛
- ضخامة الموارد البشرية و المادية و المالية لهذه المؤسسات التي تقدم خدمات عمومية (الطاقة، النقل، البريد و المواصلات)؛
- الخدمات العمومية ليست متميزة بعلاقات مع زبائن النخبة فقط، بل هي تسعى لتقديم خدماتها لأكبر نطاق من الجمهور؛

---

[1] حدة عطا الله، **مرجع سابق**،ص05.

[2] عائشة بن قادة الله، فايزة سبتي، **مرجع سابق**، ص05.

[3] عائشة بوشيخي، عبد الرحمن بورعدة، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الخدمة العمومية مؤسسة بريد الجزائر–الخدمات المالية البريدية نموجا–**، الملتقى الدولي الاول حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول، الجزائر،13و 14ماي2013،ص08.

- أهم أولويات المؤسسات التي تقدم خدمات عمومية تحقيق الربح الاجتماعي و الرفاهية لأفراد المجتمع؛
- محدودية ترك مؤسسات الخدمة العمومية سبب القيود و العراقيل التي تفرضها السلطات العمومية؛
- المهمة الأساسية لمؤسسات الخدمة العمومية إرضاء أسواقها بأقل تكلفة و بأحسن طريقة للزبون؛
- الخدمات العمومية نظام خاص هدفه تحقيق المصلحة العامة؛
- العلاقة بين التقدم و الرفاهية و الخدمات العمومية علاقة طردية أي كلما ازداد التقدم في البلد كلما ازدادت و اتسعت وظائف الخدمة العمومية.

رابعا: أهمية الخدمات العمومية.

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة و الحيوية التي نالت و مازالت تنال اهتماما من قبل العديد من الاقتصاديين و الكتاب المتخصصين في هذا المجال فمما لا شك فيه أن مستوى الرفاهية التي بنعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها و بغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي، سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة و مستوى جودة تلك الخدمات و الذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك و مستوى الأداء داخل هذا القطاع

ولا شك أن العمل على تحسين حجم و جودة هذه الخدمات سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الاقتصادي و رضا المواطن و تعلقه بقيادته، ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان و الوقت المناسبين و مراعاة مدى حاجة المواطن لها، من ثم كان التخطيط الواقعي و الاستراتيجي لها أمرا أساسيا للدولة الوظيفية و لاقتصادها فعندما يصبح ذلك التقدم مكلفا و غير ناجعا فان ذلك يؤثر على جودة مستوى معيشة المواطنين و على تنمية الوطن.

حيث بالإضافة إلى التكلفة الاقتصادية فان كثير الدول خصوصا النامية لم تكن هذه الخدمات ملائمة بما يكفل تحقيق التقدم الاقتصادي و التطور الاجتماعي اللذان يفتحان الباب امام فرص اكبر لخلق ثروات و تحسين مستويات المعيشة و لذلك فان أهمية الخدمات العمومية تتلخص فيمايلي[1]:

[1] غنية نزلي، **دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية**، مجلة العلوم القانونية و السياسية، العدد12، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي،2016،ص 182 183

- **إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات المجتمع:**

فالفرد يحتاج إلى التعليم، الصحة، الماء، الكهرباء، السكن، محيط نظيف.....الخ لكي يكون إنسان ذو تأثير ايجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية و النوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و البشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

- **الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن:**

حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الانجازات و المشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين و كلما زادت جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.

- **تحقيق الاستقرار الاجتماعي و الاقتصادي و السياسي:**

إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو و تطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل و الإنتاج و يسهم في تسريع الانجاز التنموي في كافة أبعاده، و السلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى و المطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار و تتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية: العمل، السكن، الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية و التوزيعية و استمراريتها في تقديمها لعموم المجتمع.

- **مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع:**

كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية سابقا ترتكز على مستوى الدخل و الناتج الوطني و معدل دخل الفرد، أصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، و سكن .....الخ.

كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها فالدول وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني و المنظمات غير الحكومية و القطاع الخاص بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمة المقدمة لمواطنيها.

الفرع الثالث: الخدمة الالكترونية.

انتشرت في السنوات الأخيرة ما يعرف بالخدمات الالكترونية التي تستند إلى شبكة متطورة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و التي دخلت مختلف مناحي الاقتصاد و على رأسها القطاعات الخدمية، فظهرت مصطلحات اقتصادية وليدة لثورة المعلومات و الاتصالات كالصيرفة الالكترونية، التجارة الالكترونية، التعليم الالكتروني، السياحة الالكترونية، الحكومة الالكترونية.....

اولا: مفهوم الخدمة الالكترونية.

تعتبر الخدمة الالكترونية مصطلح عام جدا، يشير إلى توفير الخدمة عبر الانترنت،(يشير حرف eفي كلمة e-service إلى كلمة الكتروني، كما هو الحال في العديد من الاستخدامات الأخرى)، و بالتالي فقد تتضمن الخدمة الالكترونية أيضا التجارة الالكترونية على الرغم من أنها قد تتضمن أيضا خدمات غير تجارية(على الانترنت)، التي توفرها عادة الحكومة[1].

يطلق اسم الخدمة الالكترونية على تلك الخدمة التي تقدم بواسطة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث تقوم الشركات و المؤسسات الخدمية بتقديم خدماتها لعملائها بواسطة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و نظمها البرمجية و على رأسها الانترنت.

فالخدمات الالكترونية تمثل واحدا من المواضيع الهامة التي انبثقت عن الاقتصاد المعرفي و التي تستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم أفضل الخدمات و أيسرها للعملاء، باستخدام تقنية تبادل البيانات عن بعد عبر شبكة الانترنت، دون الحاجة للحضور الشخصي للعميل إلى أماكن تقديم تلك الخدمات.

و قد ازداد اعتماد العديد من المؤسسات الخدمية على تقنيات تكنولوجيا المعلومات كأحد المكونات الرئيسية لتقديم خدماتها، مما جعل نوع التقنية الالكترونية المستخدمة عن بعد عبر شبكة الانترنت و درجة تطورها، هي المحدد الرئيسي لنجاح أو فشل أي خدمة، خصوصا فيما يتعلق بالإتاحة و الموثوقية و جودة للأداء و التنافس بما يضمن وصول الخدمة للعميل في الوقت المناسب[2].

وعليه فان الخدمة الالكترونية هي عبارة عن نشاطات غير ملموسة تقدم بطرق شخصية مباشرة و غير مباشرة بالأدوات التكنولوجيا الحديثة.

---

[1] اونيس عبد المجيد، **الحوكمة الالكترونية–رؤيا شاملة–**،الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر،29و 30 اكتوبر 2014، ص10.

[2] حبيب محمود واخرون، **دور الخدمات الحكومية الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة للاقتصاد السوري**، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد35،العدد04، 2013، ص266 267.

ويرى **Rowley** على أنها مجموعة من الأعمال التي تتم عبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.[1]

يعرف **بشير العلاق** الخدمة الالكترونية بأنها:" تنطوي على تقديم خدمة على وسائل و شبكات الكترونية مثل الانترنت."[2]

و يعرفها **Rust.R and all** بأنها:" توفير الخدمة عبر الشبكات الالكترونية."[3]

في الاخير نستطيع القول بان الخدمات الالكترونية هي الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات اي توظيفها لتسهل على المواطن الاستفادة من الخدمات.

نقدم أوجه المقارنة بين الخدمات التقليدية و الخدمات الالكترونية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(1-2):يوضح اوجه الاختلاف بين الخدمات الالكترونية و الخدمات التقليدية

المميزات	الخدمات الالكترونية	الخدمات التقليدية
نظام الخدمة	شاشة لوحة	وجه لوجه
التوفر	في اي وقت	وقت العمل المحدد
البلوغ	من المنزل	التنقل لمكان تقديم الخدمة
مكان السوق	عالمي	محلي
بيئة الخدمة	واجهة الكترونية	محيط فيزيائي
التنافس	عامة	مخصصة
الخصوصية	التفاعل الآلي	التفاعل الاجتماعي

Source :Kenneth,C.Laudon.CarolGuercioTraver, E-commerce2013, NithEdition,Global Edition,Paris,2013,p114

نلاحظ من الجدول أعلاه بان الفرق بين الخدمات التقليدية و الالكترونية يعود بالأساس إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مستوى كل عناصر تقديم الخدمة من خلال البرمجيات و الشبكات الالكترونية مما الغي تواجد المستفيد عند تقديم الخدمة و الاستفادة منها من أي مكان من خلال التفاعل الآلي الذي يميزها بتوفرها بأي وقت.

[1] مشعل عبد المجيد الكساسبة، **مرجع سابق**، ص 20.

[2] بشير عباس العلاق،**الخدمات الالكترونية بين النظرية و التطبيق –مدخل تسويقي استراتيجي**-، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر،2004، ص64.

[3] العمودي منية، **مرجع سابق**، ص160.

ثانيا: خصائص الخدمة الالكترونية:

تتمثل خصائص الخدمات الالكترونية فيمايلي[1]:

1. **درجة الملموسية:** ان درجة الملموسية للخدمات الالكترونية تتفاوت حسب نوع الخدمة الالكترونية المقدمة مثل خدمات التي تقدم في شكل فيديو مثل الإعلام، دليل عن طريق شبكة الانترنت بأدلة ملموسة من مكان الحدث، بالإضافة إلى ذلك يمكن للخدمة الالكترونية دليل ملموس غير مادي من خلال تأكيد تلقائي على التسلي او تحديث المعلومات.
2. **طبيعة العملية:** ان طبيعة العملية بالنسبة للخدمات الالكترونية تتمثل في سلسلة الأنشطة و الخطوات التي تحدث تفاعل مع الموارد اللازمة لإنتاج و تقديم نتائج هذه الخدمة، بحيث نشير بان هذه العمليات تتضمن بعض الإجراءات المتوقعة و المحددة في استخدام الخدمات الالكترونية.
3. **التجانس (عدم التجانس المعاكس):** ان الخدمات الالكترونية أكثر تجانسا لا الوسائل الالكترونية ليست لديها القدرة في التعامل مع كل مستخدم على حدى بالرغم من التفريق بين الخدمات الالكترونية في مختلف القطاعات إلا أنها تتألف من عناصر موحدة للغاية ولا يمكن ان تظهر التغييرات الناتجة عن مزود الخدمة التقليديين، وبالتالي يمكن القول بأنه لا يوجد عدم تجانس في الخدمات الالكترونية.
4. **التلازمية:** ان الفصل المادي بين مزود الخدمة و العملاء عند الحصول على خدمة الكترونية مرنة جدا لان المكان و مزود الخدمة يتمثلون في برامج على شبكة الانترنت.
5. **الفنائية:** وتعني عدم قدرة تخزين الخدمات لإعادة بيعها، و بالنسبة للخدمات الالكترونية لا تفني وهذا يرجع إلى إمكانية تخزينها لأنها في شكل خوارزميات على أقراص أجهزة الحاسوب أو يمكن تخزينها بوسائط الكترونية.
6. **عدم الملكية:** ان في مجال الخدمات لا تحول ملكيتها لان معرفتها تكون بطريقة واحدة لأنه يتم تحديد الخدمات على الخط و الخدمات خارج الخط من حيث الاستخدام عن طريق الملكية و الوصول إليها و تأجيرها مرتبط بذلك.
7. **التفاعل:** بالنسبة للخدمات الالكترونية يتم الاستغناء عن التفاعل الشخصي و استبداله الكترونيا و يسمى التفاعل الآلي، الذي يعمل على إلغاء التفاعل الشخصي نهائيا ، إلا ان هناك بعض الخدمات الالكترونية تحتاج

[1]Hamedtherdoost,ShamsmulSahibuuddin,Jalaliyoon,**FeaturesEvalution of Good ,Service and E-service:(Electronic Services Chaicterstics Exploration**),ProcediaTechnology,UniversityofTirgu Mures,Publiched by Elsevier Ltd, 12(2012)204-211,Malizya,p206-207.

إلى تفاعل شخصي مثل الخدمات البنكية الالكترونية، و تظهر أهمية التفاعل الشخصي في استعادة الخدمات عند وقوع مشاكل تقنية أو عند فشل النظام الآلي في تقديمها.

8. **الخدمات الذاتية:** تعتبر الخدمات الالكترونية هي أساس الخدمة الذاتية سواء تم تسليمها عن طريق جهاز محمول، صفحة في الانترنت أو جهاز حاسوب شخصي.

9. **غير منافسة:** ونعني بها ان الاستهلاك يمكن ان يحدث في وقت واحد دون التقليل من منفعة المستفيد.

ثالثا: المبادئ الأساسية للخدمات الالكترونية.

يمكن ان نحدد بعض المبادئ الأساسية للخدمات الالكترونية و التي ينبغي على المنظمة أخذها بعين الاعتبار عند التخطيط و التنفيذ لتبني و تنفيذ خدماتها الكترونيا[1]:

1. شمولية الوصول إلى الخدمات الالكترونية لجميع الجمهور حتى أولئك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة؛
2. شمولية الوصول إلى الخدمات الالكترونية من خلال قنوات متعددة مثل الانترنت و شبكات البنوك و الهاتف و غيرها؛
3. سهولة و سرعة استخدام الخدمات الالكترونية؛
4. ان تكون الخدمات الالكترونية غير مكلفة؛
5. توفير الأمن المعلوماتي و ضمان الخصوصية من الخدمة؛
6. عدم استخدام المعلومات الشخصية المقدمة للحصول على الخدمة في أشياء أخرى إلا بعد موافقة مسبقة من قبل المستخدمين؛
7. إتاحة الخدمات الالكترونية على مدار الساعة وفي كل مكان، وليس كما هو الحال في الخدمات التقليدية التي ترتبط بالمكان و الزمان؛
8. تعويض واجهة التعامل و التفاعل الإنساني في تقديم الخدمة بواجهة التفاعل (آلة- إنسان)؛

كما يمكن إضافة بعض الخصائص التي تتميز بها الخدمات الالكترونية كمايلي:

9. اختفاء الوثائق الورقية في المعاملات: حيث ان كفاءة الإجراءات و المراسلات بين طرفي معاملة الخدمة تتم الكترونيا؛

[1] جيجخ فايزة، **جودة الخدمات الالكترونية و دورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات دراسة حالة مؤسسات الاتصال في الجزائر(موبيليس، جازي، اوريدو)**، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2018_2019، ص 19.

10. عدم إمكانية تحديد الهوية: حيث لا يرى طرفي التعاملات الالكترونية(مقدم الخدمة و المستفيد من الخدمة) كل منهم الأخر.

رابعا: أنواع الخدمات الالكترونية.

نظرا لضرورة تداخل العنصر البشري في بعض الخدمات و خاصة في مجال اخذ القرار في الحالات اللانظامية كإجراءات التفاوض، فان إمكانية نقل جميع إجراءات الخدمات إلى الفضاء الالكتروني تكون ضئيلة، وفي بعض الحالات تكون شبه مستحيلة، لذلك يمكن تقسيم الخدمات الالكترونية إلى نوعين رئيسين هما[1]:

1. الخدمة الالكترونية الصافية أو المطلقة (آلية تماما):

وهي الخدمات التي لا تحتاج إلى تداخل العنصر البشري مطلقا خلال دورة حياتها من بدايتها و إلى نهايتها، ومن أمثلة هذا النوع من الخدمات: الخدمة التعليمية، الخدمات المصرفية، الخدمات الحكومية، الخدمات التجارية. و يتميز هذا النوع من الخدمة بمجموعة من الخصائص أهمها:

-تعمل فقط من خلال الموقع الالكتروني للمؤسسة أو أي موقع افتراضي ذي صلة مثل موقع موجه بجهاز نقال؛

-يقوم العملاء بزيارة الموقع الشبكي للاستفادة من الخدمات؛

-شراء المنتجات و تسليمها لكن دون أي اتصال مادي مع مقدمي الخدمة أو المزودين.

2. الخدمة الالكترونية المختلطة (شبه آلية):

و يحتاج هذا النوع من الخدمات على تدخل بشري في بعض مراحل حياة الخدمة، مثل ان تتوقف الخدمة الالكترونية عند مدير قسم معين لتحقق من المعلومات قبل ان تتابع مسارها الالكتروني وفقا لما يحدده هذا المدير. وهذا ما ينطبق على الخدمات الالكترونية المقدمة لمنح التأشيرات ، حيث يتم تقديم الطلب و كافة المعلومات و حجز موعد بطريقة الكترونية، ليتم دراسة الملف من قبل المتخصصين، يدويا ثم يكون الرد الكترونيا.

الفرع الرابع: الخدمات الحكومية الالكترونية.

أولا: تعريف الخدمات الحكومية الالكترونية.

وهي الخدمات الحكومية التي تستخدم الانترنت و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات السلكية واللاسلكية و تتضمن مجالات عديدة تتمثل في معالجة وظائف جميع مستويات الحكومة كتقديم الخدمات للمواطنين، تحقيق الكفاءة الإدارية، إتاحة وصول واسع النطاق إلى المعلومات حول المعاملات للمواطنين، أيضا تضم الخدمات

[1] جيجخ فايزة،**المرجع السابق**،ص21.

الحكومية الالكترونية ضمان امن و سلامة ورفاهية للمواطنين مثال ذلك خدمات الصحة الالكترونية في بعض الدول، كما تضم أيضا جوانب ومجالات الديمقراطية الالكترونية و دعم عملية مشاركة المواطنين بشكل واسع في القرارات و الانتخابات[1].

كما يمكن تعريف الخدمات الحكومية الالكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا و خاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الالكترونية لدعم و تعزيز الحصول على المعلومات الحكومية و توصيلها، وخدمة المواطنين و قطاع الأعمال و الموظفين و الدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية و كفاءة فعالة و بعدالة.

من خلال ما سبق نستنتج ان الحكومة الالكترونية ليست تجهيزات وبرامج و شبكات إنما هي عملية تحول فالعلاقة بين الحكومة و المواطنين.

ويجب ان تطرح المؤسسات الحكومية على نفسها و بشكل دائم ثلاثة أسئلة وهي:

- كيف يمكن تغيير أساليب العمل الحالية اخذين بعين الاعتبار تضمين التقنيات الحديثة و المتجددة ؟
- ما هي الواجبات و المهام الحكومية التي تخضع لمسؤولية الحكومة؟
- هل تعكس نماذج العمل الجديدة اهتمامات و رغبات و أولويات الجماهير المستفيدة؟

ثانيا: التوجهات(المدارس) الفكرية في الخدمات الحكومية الالكترونية.

يرى بعض الباحثين ان الخدمة الحكومية الالكترونية الراقية و التي يتطلع إليها المواطنين(سواء كانوا أفراد أو مؤسسات) و التي يفترض بأي حكومة الكترونية فعالة تقديمها إلى هؤلاء المواطنين ينبغي ان تكون حصيلة التقاء ثلاث مدارس فكرية هي[2]:

1. **درسة تكنولوجيا المعلومات itschool:**

وهي المدرسة التي تؤمن بضرورة تفعيل الخدمة من خلال استخدام كافة المعلومات لتوصيلها الى المواطنين بكفاءة و فعالية و بالوقت الحقيقي.

2. **مدرسة إبداع الإدارة Management innovation school:**

وهي المدرسة التي تنادي بضرورة إحداث تغييرات تحويلية في مفهوم الإدارة و التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير و الابتكار.

---

[1] **نفس المرجع السابق**،ص38.

[2] محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، **المعرفة و الادارة الالكترونية**، دار صفاء، الاردن،2011، ص 305.

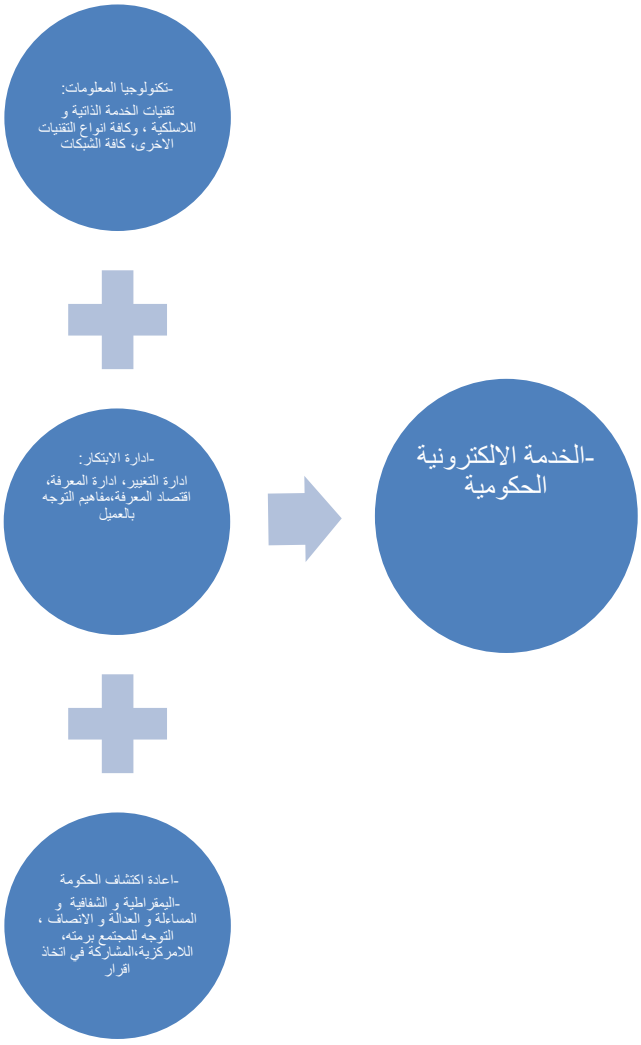
ويرى أنصار هذه المدرسة ان الخدمات الحكومية الالكترونية التي تقدمها الحكومة يجب ان تتوافق مع مفاهيم معينة مثل إدارة العلاقة بالعميل(CRM)، و التوجه بالمواطن Citizen orientation ، و غيرها من المفاهيم التي تضع المواطن في قمة اهتمامات التنظيم.

3. مدرسة إعادة اختراع الحكومةGovernementreinvetionschool:

وهي المدرسة التي تؤمن بإعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب و استراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين، و ان تكون خدمات الحكومة للمواطنين مستندة إلى مبادئ وأسس العدالة و الإنصاف و الديمقراطية و الشفافية ة المساءلة و المشاركة في اتخاذ القرارات، كما تؤمن هذه المدرسة بمبدأ التسويق المجتمعي حيث ينبغي تسويق خدمات الحكومة بما يحقق الأهداف السامية للمجتمع.

والشكل الموالي يوضح هاته المدارس الفكرية:

الشكل (1–2): الخدمة الحكومية الالكترونية كحصيلة لالتقاء المدارس الفكرية.



المصدر: جيجخ فايزة،**جودة الخدمات الالكترونية و دورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات دراسة حالة مؤسسات الاتصال في الجزائر(موبيليس، جازي، اوريدو)**، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2018_2019، ص 39.

ثالثا: أهداف الخدمات الحكومية الالكترونية.

للحكومة الالكترونية مميزات كثيرة جدا، و يمكن الاستفادة بالتدرج حتى يتم الإدراك الكامل لأهداف هذه الخدمات و أهمها[1]:

–توفير خدمات للمواطنين دون التقييد بالوقت؛

[1] اروى يحي الارياني، **الاعمال الالكترونية و تطبيقاتها**، الوراق، الاردن، ص148.

- توفير خدمات للمواطنين دون التقييد بالمكان؛

-الشفافية و المساواة بين الجميع؛

-الدقة، السهولة ،توفير الجهد و الكلفة و الوقت؛

-رفع جودة العمل.

رابعا: المجالات الرئيسية للخدمات الحكومية الالكترونية.

ان الخدمات الحكومية الالكترونية تقدمها المؤسسات العامة و أجهزة الدولة إلى المستفيد ضمن إطار القانون و التشريعات المعمول بها في البلاد وتنقسم هذه الخدمات إلى:

1. الخدمات الحكومية الالكترونية حسب درجة التعقييد:

وتنقسم الخدمات الحكومية الالكترونية حسب درجة التعقييد الى خدمات عامة بسيطة و خدمات عامة مركبة[1]

ا- الخدمات العامة البسيطة:

وهي تلك الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز حكومي واحد(هيئة حكومية مثل الحصول على جواز سفر حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مصدر واحد و الحصول على النتيجة من المكان نفسه.

ب- الخدمات العامة المركبة:

وهي عبارة عن مجموعة مترابطة من الخدمات البسيطة تنتج في نهاية المطاف خدمة متكاملة للمواطن مثل:خدمة تسجيل الزواج والتي تحتاج إلى خدمات بسيطة مختلفة كالحصول على وثيقة إثبات الهوية للزوجين، للحصول على شهادة الميلاد للزوجين، الحصول على الفحص الطبي قبل الزواج من الأمراض الخطيرة، إصدار وثيقة الزواج و تسجيلها في الدوائر الحكومية.

وعادة ما تكون الخدمة المركبة مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد.

2. الخدمات الحكومية الالكترونية حسب المضمون:

ولعل من أهم أمثلة هذا النوع من الخدمات مايلي[2]:

[1] نورة بن ناصر الهزاني، **دراسة لتقييم مواقع الوزارات السعودية على الانترنت**،مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية،2008،ص41.

[2] نورة بن ناصر الهزاني، **المرجع السابق**،ص52.

ا- خدمات التسجيل:

وهي الخدمات التي تعنى بتسجيل بيانات عن الأشخاص مثل: شهادة الميلاد، شهادة الوفاة، قسيمة الزواج، الجواز، البطاقة الشخصية.....الخ؛

ب- خدمات التراخيص:

وهي الخدمات التي تعنى بإصدار وثائق و مستندات تأذن لطالبي الخدمة بممارسة نشاط معين، وقد تكون هذه الخدمة مجانية أو قد تكون مقابل رسوم، ومن أمثلة هذه الخدمات: رخصة البناء، رخصة ممارسة الأعمال على مستوى محلي .....الخ؛

ج- خدمات ايرادية:

وهذه الخدمات التي تؤدي إلى تدفقات مالية من طرف المواطنين و المؤسسات الى الحكومة ومن أمثلة هذه الخدمات: دفع الضرائب المختلفة(أرباح أعمال، قيمة مضافة)، دفع رسوم الجمارك، دفع الزكاة.....الخ؛

وما يجدر بنا ذكره هو انه بالإضافة إلى الانترنت باعتبارها وسيلة لطلب و تقديم هاته الخدمات، فمن الممكن للحكومة ان تقدم جزءا منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الثابت، المحمول.....الخ.

الفرع الخامس: جودة الخدمات العامة الالكترونية

قبل التطرق إلى جودة الخدمات العامة الالكترونية، نتطرق إلى أنواع الخدمات الحكومية الالكترونية، ومن ثم نعرض مجموعة من التعاريف لجودة الخدمة العامة و مقاييسها.

اولا: الخدمات الالكترونية الحكومية[1].

1-الخدمات الالكترونية من منظمات الأعمال إلى الحكومة Business To Gouvernements B2G:

في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية، إذ تحقق تلك المبادرات أفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة و تحسين جودة إدارة المنظمات. كما تساهم في تحقيق تدفق العمل و إلغاء التأخيرات الحاصلة في مجال البيانات و تشمل هذه الخدمات : الرواتب، تقديم الشكاوي و رعاية العملاء و الانتخابات و غيرها.

[1] واعر وسيلة ، **دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الالكترونية حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الجزائر**، الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة،2010، ص ص 7 8.

2/-الخدمات الالكترونية إلى المواطنGouvernement To Citizen G2C :

إن أهم مبررات ظهور نظام الحكومة الالكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين و تحسين خدماتها العامة المقدمة لهم و نقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت و أنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى. و تضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني و الخدمات الصحية و التعليم و الخدمات الاجتماعية و غيرها. و بصفة عامة هذه الخدمات الأساسية و غيرها وما يرتبط بها من معلومات و معاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الالكترونية إلى خدمات الكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكة الانترنت الحكومية و شبكة الانترنت التي يرتبط بها المواطن ومن ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة و مرونة[1] .

3/-الخدمات الالكترونية بين الدوائر الحكومية Gouvernement To Gouvernement G2G :

يوجد حجم كبير من البيانات و المعلومات و الوثائق و الأموال التي تنتقل عبر مؤسسات و هيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، و لذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق و الوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري و تخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة و تسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمنية و السرية.

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

4/- خدمات الحكومة الالكترونية إلى منظمات الأعمال Gouvernement ToBusiness G2B:

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال أدوارها المختلفة فالحكومة تلعب دور المخطط، المنظم، المبادر، المشرع، الحامي، و المحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة و الأعمال و الأنشطة الاجتماعية و الثقافية المختلفة بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح و المنافسة في الأسواق المحلية و العالمية، وتساهم مبادرات خدمات الحكومة الالكترونية في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات بشكل كبير من جمع البيانات غير الضرورية.

[1]Asmayaboucha**, understanding e-governance a theoretical approach**, focus of research n1 : the theoretical and intellectual framework of e-governance, university of mohmmedbougerra, boumerdes,august2014.

إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها و تقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الانترنت و تستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا، ولقد دأبت الدول المتقدمة في عرض الإجراءات و اللوائح و الرسوم و نماذج المعاملات على الانترنت بحيث تستطيع المنظمات الاطلاع عليها بطريقة الكترونية و إجراء المعاملات الكترونيا من غير الحاجة إلى مكتب وسيط.

ثانيا: جودة الخدمة العامة و مقاييس جودة الخدمات الالكترونية.

- **جودة الخدمة العامة :**

يمكن أن نعرف الجودة حسب المنظمة الدولية لمعايير الجودة على أنها الخصائص الكلية لكيان(نشاط او عملية او منتج او نظام او فرد او منتج او مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على إنتاج حاجات صريحة او ضمنية.[1]

أما جودة الخدمة فليس من السهل إعطاء تعريف واحد و دقيق و ذلك راجع إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا بالسلع المادية.

فلقد توصل **Lewiset et Booms** إلى أن جودة الخدمة مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات طالب الخدمة.[2]

يقصد بجودة الخدمة نوعية الخدمات المقدمة و المتوقعة و المدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع او عدم رضاه.

وتعرف جودة الخدمة كذلك على أنها قدرة السلعة او الخدمة على إرضاء حاجات المستهلكين.[3]

مما سبق نستنتج بان جودة الخدمة هي مدى تطابق الخدمات المقدمة و توقعات المستهلكين.

- **مقاييس جودة الخدمات الالكترونية.**

إن معايير قياس جودة الخدمات الالكترونية تختلف عن معايير جودة الخدمات التقليدية. وحسب رؤية الباحث لحسن بوصبار في الدراسة التي نشرها حول موضوع الحكومة الالكترونية في مجلة العلوم القانونية بابريل 2012 يمكن تلخيص أهم هذه المعايير كمايلي:[4]

1. **الخصوصية:** حماية البيانات الخاصة بالمواطن مثل دخله، رقم بطاقته الائتمانية من الأفراد الذين ليس لديهم الحق في الاطلاع عليها، وذلك لضمان عدم إساءة استخدام هذه البيانات؛

---

[1] رعد عبد الله الطائي ، عيسى قدارة، **ادارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري، الاردن، 2008،ص29.

[2] واعر وسيلة، **مرجع سابق**،ص11.

[3] Claude Demeure,**Marketing**, 6eme édition,Dunod,France,2008,p143.

[4] حورية بن علي، **مرجع سابق**،ص07.

2. **التكامل**: عدم وجود تعارض في المعلومات و إجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة و أن تقدم الخدمات الالكترونية من بوابة واحدة تضم كافة الجهات التي تشترك في تقديم الخدمة؛
3. **التواجد**: أن تكون الخدمات الحكومية متاحة على الموقع على مدار 24 ساعة، ولا يوجد أي عوائق تكنولوجية تمنع الدخول، لذا يلزم عمل الصيانة المستمرة للموقع الالكتروني؛
4. **المصداقية**: صحة المعلومات و النماذج التي يحصل عليها المواطن من الموقع الالكتروني و التأكد من أنها مقبولة و معتمدة و قانونية و مستوفاة لكافة البيانات المطلوبة؛
5. **الثقة و الأمان**: عدم تعرض البيانات الخاصة بالمواطن للفقد او التلف و إعطاء المواطن ما يفيد إتمام المعاملة الالكترونية، ووضع القوانين و التشريعات التي تنظم التعامل الالكتروني؛
6. **التفاعل**: السماح للمواطن بالحصول على خدمة حكومية كاملة بما فيها الدفع الالكتروني و إبداء رأيه في الخدمات المقدمة؛
7. **السرعة**: سهولة الوصول إلى مواقع الخدمة الحكومية؛
8. **الدقة**: أن تكون المعلومات و البيانات المتاحة صحيحة و دقيقة.

الفرع السادس: مسببات التوجه نحو خدمات الكترونية

اولا: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الخدمة العامة

تمثل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، إذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغييرات المتلاحقة، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية و تحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة و المهام الخدمية.

فلقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات و شبكات الكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة و الملائمة مقارنة بتسليم مع تسجيل Face-to-Face Contact الخدمة وجها لوجه، او الاتصال المباشر السرعة في انجاز المهام، و أداء الخدمات و الحصول عليها او طلبها، و السهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية ، وقلة نسبة الأخطاء في أداء و تسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية، توفير و اختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة ، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري و المرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، و التي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، و الزبائن و الشركاء، سيمكن الإدارة الالكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، و إقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، و كذلك توفير إدارة أكثر كفاءة و التزاما للمشروعات الحكومية.

فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، و تقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية و على رسالة، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف و إزالة المشكلات.[1]

ثانيا: أسباب بروز قطاع الخدمات الالكترونية.

الأسباب التي ساهمت في بروز قطاع الخدمات الالكترونية كقطاع رائد في الاقتصاد الوطني لدولة ما:

- التطور الكبير السريع في التقنيات البرمجية و أساليب معالجة البيانات مع تخفيض أسعارها؛
- دخول التكنولوجيا إلى القطاع الحكومي عبر ما يعرف بالحكومة الالكترونية التي تقدم خدماتها للمواطنين عبر وسائل الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات وفق أنظمة برمجية تحاكي ما يحتاجه العميل من الخدمات العانة من خلال بوابة وحيدة تعرف باسم بوابة الحكومة الالكترونية؛
- تطور شبكة الاتصالات باستخدام الكابلات الضوئية و تقنيات الأقمار الصناعية مما أتاح زيادة حجم النفاذ إليها؛
- تسارع انتشار التجارة الالكترونية مترافقة مع تسارع الصيرفة الالكترونية، وما يتبعها من عملية عقد الصفقات و تسديد المدفوعات و الالتزامات عن بعد؛
- سرعة انتشار التعليم الالكتروني في المؤسسات التعليمية؛
- في مجال السياحة تعمق مفهوم السياحة الالكترونية من ناحية إجراء عمليات الحجز الالكتروني، وتقديم نصائح للحجز السياحي[2].

[1] علاوي عبد الفتاح، **مرجع سابق**،ص ص 9 10.

[2] حبيب محمود واخرون، **دور الخدمات الحكومية الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة للاقتصاد السوري**، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد35،العدد04، 2013، ص 267.

الفرع السابع: منافع وتحديات الخدمة الالكترونية

اولا: منافع الخدمة الالكترونية:

تقدم الخدمات الالكترونية بالكثير من المزايا للمستعملين (أفراد، مواطنين، عملاء)[1]:

1. تقدم للأفراد معلومات الكترونية و تزودهم عن فوائد استخدام التكنولوجيا؛
2. تحقق الاتصال عن بعد؛
3. توفر نظام معلوماتي متكامل لكل من الجانب الاجتماعي، الثقافي، و الاقتصادي للأفراد؛
4. شفافية المعلومات؛
5. إزالة حاجز المكان و الزمان؛
6. تسهيل الحصول على البيانات و تحويلها و استرجاعها على عكس فوضى البيانات في مزود الخدمة التقليدية؛
7. سهولة إعادة استخدام المعلومات؛
8. تقليص في وقت تنفيذ عملية الخدمة؛
9. تخفيض في تكاليف تقديم الخدمات؛
10. تساعد في الوصول إلى المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات؛
11. تسمح بإقامة علاقات جيدة مع العملاء؛
12. يقلل من النفقات؛
13. سرعة تنفيذ العمليات، مثل تسديد النفقات؛
14. تسمح بالبحث في بيانات كثيرة و غير متجانسة مثلا: وثائق، أوراق، بيانات، رسائل، وسائط متعددة،
15. توفر الخدمات الالكترونية للأنشطة الحكومية سهولة بالنسبة للمواطنين للمعلومات و ذلك من خلال استخدام الانترنت.

اي ان الخدمات الالكترونية الحكومية تحقق سهولة و انسيابية في الحصول على الخدمات و المنتجات و توفير الوقت و الجهد، بالإضافة الى انها تدعم الاقتصاد و الناتج المحلي حيث تحقق نوع من الكفاءة و جودة الاداء.

ثانيا: تحديات الخدمة الالكترونية:

تتمثل التحديات التي تواجه الخدمة الالكترونية في النقاط التالية[2]:

---

[1] العمودي منية، **مرجع سابق**،ص172.

[2] **نفس المرجع السابق**،ص 173.

1. مدى انتشار نسبة استخدام الانترنت، بحيث لا تزال في بعض البلدان النامية الوصول الانترنت بسرعة محدودة؛
2. نسبة و درجة الاحتيال على الانترنت الذي يؤدي إلى خفض استخدام الاستفادة من شبكة الانترنت بحيث يكلف ذلك مبالغ ضخمة؛
3. الخصوصية: و التي تعني توفر برامج التجسس و الثغرات الأمنية في أنظمة التشغيل يسبب قلق على معاملات العملاء، لذا يجب التعهد بالحفاظ على معلوماتهم عن طريق مراقبة كل الأنشطة عبر شبكة الانترنت.

المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية في الجزائر.

إن الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الخطاب الرسمي في العديد من الملتقيات الدولية و الوطنية، و التي تعكس اهتمام الجزائر ببناء مجتمع معلومات ، والذي رصدت له مجموعة من الأهداف الكبرى حددتها إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2009-2013، وعليه سوف نتطرق من خلال المبحث إلى التعريف بالمشروع ، أهدافه، برامج التنفيذ، استخدامات الحكومة الالكترونية في الجزائر و بعض مشاريع الحكومة الالكترونية.

الفرع الأول: التعريف بمشروع الجزائر الالكترونية.

1. التعريف بمشروع الجزائر الالكترونية2013 :

في إطار الإصلاحات الهيكلية الكبرى التي تمس هياكل و مهام الدولة، و هو "مشروع الجزائر2013" (من خلال وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال) و الذي يندرج ضمن المبادرات و المشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع المعرفة الجزائري، و الذي يرمي إلى إحلال نظام الكتروني متطور شامل، و تعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في مختلف القطاعات، بوضع خدماتها على شبكة الانترنت.

2. محاور الجزائر الالكترونية 2013:

تتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشرة محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية و الأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013. ومن بين هذه المحاور مايلي:

*تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية؛

*تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسات؛

*تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال؛

*دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تطويرا مكثفا؛

*تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة، بحيث تكون مؤمنة و ذات خدمات عالية الجودة ؛

*تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين و التأطير الجيد؛

*ضبط الإطار القانوني الوطني مع اخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة و كل النقائص الملاحظة و الصعوبات المسجلة؛

*آليات التقييم و المتابعة من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد و تنفيذ و تحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف إستراتيجية " الجزائر الالكترونية"؛

*الموارد المالية حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار لذلك لابد من الاستغلال الأمثل لمصادر التمويل.

3. أهداف الحكومة الالكترونية بالجزائر:

بينت وثيقة مشروع الجزائر الالكترونية مجموعة من الأهداف الرئيسية هي كالتالي:

*عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تقريبها من المواطن؛

*دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال؛

*تعميم النفاذ إلى الانترنت؛

*توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام و الاتصال؛

*انجاز منشات الاتصالات ذات التدفق السريع و فائق السرعة، مؤمنة و ذات نوعية عالية؛

*وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام؛

*تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة إلى مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث و التطوير و الإبداع؛

*تهيئة الإطار التشريعي و التنظيمي للحكومة الالكترونية؛

*التحسيس بأهمية تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و دورها في تحسين نوعية معيشة المواطن في التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للبلد؛

*الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال؛

*تحديد مؤشرات المتابعة و التقييم؛

*وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق و المتابعة؛

*تحديد مصادر و أجهزة التمويل و عملية التقدير و التقييم.

4. برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية:

يتأتى برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات و المشاريع التنموية التي تبنتها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، و يتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في:

*برنامج تطوير التشريعات: و الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية و تطوير التشريعات؛

*برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة؛

*برنامج التطوير الإداري و التنفيذي: و الذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية؛

*برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام تكنولوجيات الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءات التشغيلية و التي تتضمن استخدام احدث الأجهزة و المعدات و أنظمة قواعد البيانات و تحديث البنية الأساسية للاتصالات؛

*برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية ، و إعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته كر حسب اختصاصه؛

*برنامج الإعلام و التوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي و كيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية.

الفرع الثاني: بعض استخدامات الحكومة الالكترونية في الجزائر.

شرعت الجزائر في تطبيق بعض خدمات الحكومة الإلكترونية و التي مست العديد من القطاعات نذكر منها:

- **خدمات الحكومة الإلكترونية في البريد و الاتصالات :**

يقدم هذا القطاع العديد من الخدمات الإلكترونية عن بعد للمستفيدين منها، وعلى الرغم من الصعوبات المطروحة فإنه يسعى إلى تطويرها، ومن بين أبرز هذه الخدمات مايلي :

-السحب الآلي للأموال:

وذلك باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي، وتستعمل في الشبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري، وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي بالجزائر، كما توفر بطاقة السحب المغناطيسية الإلكترونية إمكانية الإطلاع على الرصيد المتوفر على أجهزة الصراف كما تمكن البطاقة من شحن CIB الآلي التابعة لبريد الجزائر.

-البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني :

أطلق بريد الجزائر بتاريخ 07/12/2016 البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني، وهي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر و مطابقة لمعيار الأمان الدولي، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني. تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" (انظر الملحق01) بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري:

1_عند استعمالها عبر الشبابيك البنكية الآلية:

-سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية؛

-الخدمة الذاتية البنكية: الاطلاع على رصيد الحساب، طلب إعداد كشف مصغّر عن العمليات ال10الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر الصكوك؛

-تحويل الأموال؛

-دفع الأموال؛

-تسديد الفواتير؛

-تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال؛

2_عند استعمالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد:

-تحديد هوية الزبون لتمكينه من سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية؛

-سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية؛

-الاطلاع على رصيد الحساب.

3_عند استعمالها عبر نهائيات الدفع الإلكتروني بالمتاجر:

-دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات؛

-تعبئة رصيد الهاتف النقال.

4_عند استعمالها عبر الهاتف النقال:

-دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات؛

-تسديد الفواتير؛

-تعبئة رصيد الهاتف النقال؛

-طلب إعداد كشف مصغّر عن العمليات ال 10 الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة.

5-عند استعمالها عبر مواقع التجارة الإلكترونية:

-دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات؛

-تسديد الفواتير.

- **خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي** :

تقدم مصالح الضمان الاجتماعي العديد من الخدمات الإلكترونية بمصالحها نذكر منها :

-بطاقة الشفاء والتي بدأ العمل بها منذ سنة (انظر الملحق01)2007؛

-التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي من خلال موقع صندوق الضمان الاجتماعي على شبكة الانترنت؛

-الدفع الإلكتروني: هذه الخدمة تسمح للمستخدمين بتسديد اشتراكات الضمان الاجتماعي عبر بوابة التصريح عن بعد على موقع الصندوق على شبكة الإنترنت بدون عناء التنقل ودون أي وثيقة عن طريق استعمال البطاقة البنكية؛

-بوابة الهناء: يسمح هذا الفضاء للمؤمن له اجتماعيا بالحصول على حساب خاص يحوي مختلف المعلومات المتعلقة بالأداء التي يوفرها له الصندوق، كما يسمح له كذلك بمتابعة معالجة ملفاته الخاصة بطلب الأداءات (العينية و النقدية) (انظر الملحق01)

- **خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع التعليم :**

استفاد قطاع التعليم بك لأطواره (الابتدائي، المتوسط، الثانوي، الجامعي، التكوين المهني) من جملة من خدمات الحكومة الإلكترونية، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر مايلي:

-التسجيل لاجتياز بعض الشهادات أو التسجيلات الأولية والنهائية لحاملي شهادات البكالوريا عبر مواقع المؤسسات المعنية على شبكة الانترنت؛

-الإطلاع على النتائج من خلال المواقع الإلكترونية على شبكة الانترنت (انظر الملحق01)؛

-سحب الاستمارات وتقديم الاستفسارات؛

-تحميل الدروس من مواقع مؤسسات التعليم عبر الانترنت؛

-التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد؛

-المكتبة الافتراضية ...الخ.

- **خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع العدالة :**

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والذي ترمي من وراءه إلى محاولة تحقيق النزاهة و إقرار العدالة و التأسيس لدولة الحق والقانون، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد، وفيما يخص الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية وهي توجه قطاع العدالة في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع والتي تهدف من خلالها الحكومة إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية، ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدالة (انظر الملحق 01) يمكن رصد أهم الإنجازات و التي تتمثل في الآتي :

-الأنظمة المعلوماتية:

و هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن، والمتقاضي، ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء، ومن بين هذه الأنظمة المعلوماتية المستخدمة في قطاع العدالة نجد:

أ- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي: ويسمح هذا النظام ب:

-تسيير الملف القضائي آليا منذ تسجيل القضية بمصلحة تسجيل الدعاوي إلى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية و صدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.

-يمكن المواطن من الإطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الإلكتروني و الحصول على المعلومة الخاصة به في الحين دون التنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

-يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي وفي التعامل مع المتقاضي.

-يسمح بالمعالجة السريعة التي تطرح على جهاز العدالة.

ب – النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: و هو نظام:

-يتكفل بتسيير نشاط وملف النزيل منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، ويمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.

-معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.

-الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط، أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.

ت – نظام صحيفة السوابق القضائية :

و هو نظام يمكن من خلاله تسليم صحيفة السوابق القضائية رقم03للمواطن، وصحيفة السوابق القضائية رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير ومن أي جهة قضائية متواجدة في التراب الوطني الجزائري، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

ث- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي :

يتكفل هذا النظام بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، وهذا بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، و خدمة لهذه الفئة التي تتقدم إلى وزارة العدل في الغالب بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة.

ج- نظام تسيير الأوامر بالقبض :

يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحريات الفردية من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذا الذين كف البحث عنهم، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.

-الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية: وتشمل هذه الأنظمة:

أ- الخريطة القضائية:

تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب و البعيد للقضاة وأمناء الضبط ومختلف الموظفين، إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية.

ب – الجدول التحليلي:

يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع، والتي يمكن من خلالها إجراء حصيلة تساهم في رسم الإستراتيجية المستقبلية.

ت – نظام تسيير المسار المهني للقضاة و الموظفين:

يهدف للوصول إلى تجسيد التسيير العلمي للموارد البشرية.

ث – نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء:

يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء بمختلف أصنافهم (الخبراء، الموثقين، المحامين، محافظي البيع بالمزايدة، المترجمين...الخ)، وذلك للتعرف على تعييناهم، حركة تنقلهم، أماكن الممارسة للنشاط، ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة و تعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل، كما يعتبر هذا الإنجاز دعامة يضمن الديمومة والاستمرارية لعصرنه قطاع العدل، ويضمن الأمن للمعلومات انطلاقا من كونها شبكة داخلية، إضافة إلى أنّ وزارة العدل تنفرد بممول لخدمات الانترنت يشمل مؤسسات قطاع العدل، الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الإعلام والاتصال بالمواطن و المتقاضي.

ومن خلال تلك التطبيقات الخدمية استطاع قطاع العدل في الجزائر أن يصبح من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي بهدف عصرنه القطاع والتحول للخدمة العمومية الإلكترونية لرعاية و حماية مصالح المواطن.

-خدمة الشباك الإلكتروني عبر الانترنت: بهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشباك الإلكتروني لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطن، و قد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة ورجال القانون و إطارات من وزارة العدل.

إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع، و يقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري، والقوانين، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل و كتيبات توضع تحت تصرف المواطن، كما تم تزويد الموقع بمنتدى يتم في إطاره تنظيم نقاش عاما دوريا حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من

((www.mjustice.dzكما يتيح موقع وزارة العدل نشاطا تمثل ا لإعلان عن المسابقات، المناقصات، نشاطات الوزير،...الخ.

كما يمكن للمواطنين من خلال هذا الموقع القيام ب:

-طلب استخراج شهادة السوابق العدلية رقم 03 إلكترونيا عن طريق الانترنت.

-طلب استخراج شهادة الجنسية إلكترونيا عن طريق الانترنت.

-الإطلاع على مآل القضايا إلكترونيا.

-تحميل الاستمارات الضرورية من موقع الوزارة على شبكة الانترنت.

-التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية.

-سحب النسخ العادية للقرارات والأحكام والمحررات القضائية الممضاة إلكترونيا لفائدة المحامين.

-المصادقة على الوثائق الإلكترونية المستخرجة عبر الانترنت

الفرع الثالث: بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

بادرت الجزائر بالعديد من المشاريع في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية على سبيل الذكر لا الحصر مايلي:

1-مشروع البلدية الإلكترونية :

وفي إطار هذا المشروع تم رقمنة مصلحة الحالة المدنية، وقد أعلن السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية عن الانتقال خلال سنة 2017 أو سنة 2018 نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية، و المتمثلة في الخدمات عن بعد و التي ستغني المواطن عن الاحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية، وذلك باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية، وهذا في إطار مشروع بلدية إلكترونية غير ورقية.

2-مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريتين :

يهدف مشروع جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية إلى عصرنه وثائق الهوية والسفر، ويمكن لأي شخص أن يطلب جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من خلال تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية، كما يقدم موقع الوزارة العديد من الخدمات الإلكترونية على غرار المعلومات الخاصة بوثائق الحالة المدنية، والسكن، وترقيم المركبات وغيرها، كما يمكن للمواطنين تحميل الاستمارات التي تتطلبها مختلف المعاملات الإدارية.

3-مشروع السجل التجاري الإلكتروني:

أكد وزير التجارة بالنيابة يوم2017/02/07 على أن عملية انطلاق السجل التجاري الإلكتروني بالجزائر سوف تكون خلال الثلاثي الأول من سنة 2017 ، وذلك عن طريق الانترنت للقضاء عن الطوابير داخل مراكز السجل التجاري عبر الولايات، و كذا القضاء عن الإجراءات الإدارية البيروقراطية المعقدة التي تشهدها عملية استخراج هذه الوثيقة، كما أكد الوزير على أنّ السجل التجاري الإلكتروني سيسمح بمكافحة الغش و التزوير بالدرجة الأولى، وهذا من خلال احتواء الوثيقة على رمز مشفر يحتوي على كل المعلومات الخاصة بالتاجر، كما ستساهم هذه الوثيقة بالتقليص من التجارة الموازية و تشجع الاستثمار.

المبحث الثالث: الادبيات التطبيقية لنظام الحكومة الالكترونية و اداء قطاع الخدمات الحكومية.

سنحاول في الفصل الثالث إبراز أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع سواء كان في دول عربية وأجنبية؛ وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات العربية.

- **دراسة بوزيان رحماني جمال بعنوان تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر،[1]2018:**

الدراسة عبارة عن مقال منشور في مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد01-2018.

من خلال دراسته هدف الباحث إلى عرض الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية في الجزائر، و إبراز دور و مساهمة الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

وقد تطرق الباحث إلى مفهوم الحكومة الالكترونية، أهدافها، متطلبات تطبيقها، و بعض استخدامات الحكومة الالكترونية في الجزائر، و أخيرا تناول بعض مشاريع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

خلص أخيرا إلى أن الحكومة الالكترونية تسعى إلى تقريب الإدارة من المواطن بهدف تيسير الخدمة المقدمة و خفض التكاليف.

و أن الجزائر شرعت في تحقيق بعض الخدمات الالكترونية في العديد من القطاعات الحكومية، إلا أنها ورغم الجهود المبذولة تواجه العديد من العقبات و الصعوبات التي يجب تداركها.

- **دراسة حليمة براز بعنوان الحكومة الالكترونية: عرض و تقييم تجربة الحكومة الالكترونية البحرينية،[2]2018:**

الدراسة عبارة عن مقال منشور في مجلة الشريعة و الاقتصاد، العدد13، المجلد14،07 جوان 2018.

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على الحكومة الالكترونية، الصور المختلفة لها، عوامل نجاحها، مزايا تطبيق الحكومة الالكترونية، و المعوقات التي تواجه تطبيقها، و قدمت عرض لتجربة البحرين في إرساء الحكومة الالكترونية معتمدة بذلك على تقرير الأمم المتحدة 2016.

[1]بوزيان رحماني جمال،**تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر**،مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد01-2018.

[2]حليمة براز ،**الحكومة الالكترونية: عرض و تقييم تجربة الحكومة الالكترونية البحرينية**،مجلة الشريعة و الاقتصاد، العدد13، المجلد14،07 جوان 2018.

في الأخير خلصت إلى أن تطبيق الحكومة الالكترونية في الوقت الراهن أصبح ضرورة و مطلبا لابد منه في ظل التحولات الرقمية التي يشهدها العالم، وان لتطبيقها مزايا عديدة تخدم المواطن و الحكومة على حد سواء.

و استنجت الباحثة أن نجاح تجربة الحكومة الالكترونية البحرينية يكمن في التقدم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ارتفاع نسبة مستخدمي الانترنت ونمو مجتمع المعلومات.

- **دراسة العمودي منية بعنوان واقع و افاق تطبيق الادارة الالكترونية في ترقية قطاع الخدمات–دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية ولاية بسكرة–،2018[1]:**

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة الى معرفة واقع و افاق تطبيق الادارة الالكترونية في ترقية قطاع الخدمات، و اعتمدت الباحثة على المقابلة، الملاحظة و الاستبيان لجمع البيانات، حيث تم معالجة و تحليل 253 استبيان تمت معالجتها ببرنامج SPSS-23.

و توصلت الباحثة في الاخير الى مجموعة من النتائج اهمها: مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين كل من نظام تقديم الخدمة و عناصر المزيج التسويقي الخدمي و ادارة علاقات العملاء كاهم ابعاد لترقية قطاع المؤسسات الخدمية محل الدراسة، كما اظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية لاجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات الخدمية محل الدراسة تعزى لطبيعة النشاط.

- **دراسة بن عبيد عبد الباسط بعنوان متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة المحلية في الجزائر،2018[2]:**

هدف الباحث من خلال دراسته الى التعرف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر و تحديد المعوقات التي تعيق هذا التحول.

و اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في الجانب النظري لدراسة، اما الجانب التطبيقي فقد استخدم الباحث الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، حيث وزع على موظفي الادارة المحلية بولاية ادرار، و تم معالجة اجابات افراد عينة الدراسة ببرنامج SPSS-23.

---

[1] العمودي منية، **واقع و افاق تطبيق الادارة الالكترونية في ترقية قطاع الخدمات –دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية ولاية بسكرة**، اطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة،2018/2017.

[2] بن عبيد عبد الباسط، **متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة المحلية في الجزائر**، اطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة،2017_2018.

وقد توصل الباحث الى جملة من النتائج منها: تتوفر بعض المتطلبات التنظيمية لتطبيق الادارة الالكترونية في الادارة المحلية، لا توجد قوانين و تشريعات تنظم معاملات الادارة الالكترونية، تتوفر الادارة المحلية على اغلب المتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية.

- **دراسة غنية نزلي بعنوان دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ،جانفي 2016**[1]:

تهدف الباحثة من خلال الدراسة إلى معرفة إسهامات الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالمرافق العمومية المحلية في الجزائر، وذلك من خلال دراسة مفصلة لكل من الخدمة العمومية و الإدارة الالكترونية و التحديات التي تواجهها الدولة في تطبيقها للإدارة الالكترونية ثم إسقاط ذلك على الواقع في الجزائر ولعل من أهم المرافق التي تم التطرق إليها و حصر الدراسة عليها مؤسسة البريد و المواصلات، الضمان الاجتماعي، التعليم العالي، الحالة المدنية.

في الأخير توصلت الباحثة إلى أن الإدارة الالكترونية بالجزائر حققت نجاح نسبي على مستوى المرافق العمومية و ساهمت في تحسين العديد من خدماتها و هذا مع العلم أن الجزائر لازالت مبتدأ في المجال.

- **دراسة وسيلة واعر بعنوان دور الحكومة الالكترونية في إرساء مقاربة الجودة بالخدمات الحكومية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر**[2]:

من خلال الدراسة استطاعت الباحثة توضيح كيف للحكومة الالكترونية أن تحسن و تطور في جودة الخدمة العمومية و ذلك من خلال التطرق إلى الحكومة الالكترونية ، مبادئها و تحديات تطبيقها إضافة إلى التطرق للخدمة العمومية و جودتها، كما تم تسليط الضوء على قطاع البريد في الجزائر .

و اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي أما الجانب النظري فاعتمدت على منهج دراسة الحالة ، وكأداة اعتمدت على المقابلة إضافة إلى تحليل الوثائق و السجلات.

في الأخير توصلت إلى الحكومة الالكترونية ما هي إلا الوجه الأخر للحكومة التقليدية و لكن في الفضاء الالكتروني و أن نمطية الخدمات الحكومية هي الدافع لتحسين جودة الخدمات بما يتلاءم و حاجات الزبائن (المواطنين)، كما تمكنت مؤسسة البريد من تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال تجسيد مشروع الحكومة

[1] غنية نزلي ، **دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية**، مجلة العلوم السياسية و القانونية ،عدد12، جانفي2016.

[2] وسيلة واعر، **دور الحكومة الالكترونية في إرساء مقاربة الجودة بالخدمات الحكومية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر**،في الملتقى العلمي الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول ، 13و 14 ماي 2014.

الالكترونية و الاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كوسيلة لتقديم الخدمات الحكومية.

- **دراسة علاء فتحي عبد الغني المصري بعنوان اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي، 2014[1]:**

هدف الباحث من خلال دراسته إلى قياس مدى توافق متطلبات تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بوزارة التعليم العالي و تحديد قوة و اتجاه العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية و جودة الخدمة المقدمة إضافة إلى مدى نجاح الوزارة في تدريب الكوادر البشرية و تأهيلها لرفع مستوى الخدمات المقدمة.

و تحقيقا لأهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي، المنهج المقارن و المنهج الوصفي.

ومحاولتا منه لحل مشكل الدراسة اعتمد على الاستبيان كأداة للوصول للنتيجة، التي كانت كالأتي: وجود بعض المشاكل و العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية بالإضافة إلى محاولة توسع الدولة في تقديم الخدمات عبر الحكومة الالكترونية، وأبعاد جودة الخدمات المقدمة ومن أهمها سهولة الاستخدام.

- **دراسة مشعل عبد المجيد الكساسبة بعنوان اثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في أداء العاملين دراسة حالة وزارة التربية و التعليم في محافظة الكرك، 2014[2]:**

يهدف الباحث من خلال دراسته إلى التعرف على مستوى الخدمات الحكومية الالكترونية التي تقدمها وزارة التربية و التعليم و الفائدة منها، إضافة إلى معرفة مدى إدراك العاملين لقيمة الخدمات الحكومية في مجال استخدامها و تفعيلها بشكل رسمي.

وكانت الدراسة عينة مكونة من 150 عامل و عاملة، وذلك اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي، وهذا في الجزء النظري من الدراسة، أما الجزء التطبيقي الميداني فاعتمد على الاستبيان المكونة من 27 فقرة.

في الأخير توصل الباحث من خلال دراسته إلى جودة الخدمات الحكومية الالكترونية لها اثر هام على أداء العاملين ، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات العاملين لجودة الخدمات الحكومية الالكترونية و مستوى أداء العاملين.

---

[1] علاء فتحي عبد الغني المصري، **اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي**،رسالة ماجيستر في ادارة الاعمال، جامعة عين شمس،2014

[2] مشعل عبد المجيد الكساسبة، **اثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في أداء العاملين دراسة حالة وزارة التربية و التعليم في محافظة الكرك**،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال الالكترونية، جامعة الشرق الاوسط، 2014.

- **دراسة خير الدين معطى الله بعنوان الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و التحديات حالة قطاع العدالة، 2013:**

يهدف الباحث من خلال دراسته إلى تبيان مدى تبني مؤسسات قطاع العدالة للإدارة الالكترونية في عملها و الوقوف على مختلف العوائق التي تواجهها و كذا التحديات.

و اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لمحاولة حل إشكالية الدراسة، وذلك في جزئي الدراسة النظري و التطبيقي التي كانت عبارة عن دراسة حالة و تحليل لواقع قطاع العدالة في الجزائر من خلال موقع الوزارة على الانترنت.

وخلص الباحث في الأخير إلى أن قطاع العدالة لازال يواجه عقبات تمثلت في غموض الحكومة الالكترونية، نقص الوعي الالكتروني، ضعف البنية التحتية الالكترونية.

- **دراسة حبيب محمود و آخرون بعنوان دور الخدمات الحكومية الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة للاقتصاد السوري[1]:**

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على الخدمات الحكومية الالكترونية وكيفية نموها إضافة إلى عوائدها و مردوديتها على الاقتصاد.

و قد تم تسليط الضوء أيضا على نماذج متعددة للخدمات الحكومية من دول مختلفة كما تم التطرق إلى تطور الخدمات الحكومية الالكترونية في الاقتصاد السوري و استخلص الباحثين سبل لتطوير الخدمات الالكترونية في الاقتصاد السوري.

و قد اعتمد الباحثين في الدراسة على المنهجين الاستقرائي و التحليلي، فالأول كان للقسم النظري أما الثاني فللدراسة الميدانية لتحليل آلية و طبيعة الخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة في الاقتصاد السوري.

في أخر الدراسة استنتج الباحثين أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال غير موظفة بالشكل الفاعل في قطاع الخدمات، تدني مستوى المواقع الالكترونية في تقديم خدمات تفاعلية قادرة على إتمام و انجاز النماذج و مازال الروتين و البيروقراطية يسيطران على آلية تقديم الخدمات العامة بالرغم من وجود تجهيزات تقنية و حاسوبية لدى القطاع العام.

[1] حبيب محمود و آخرون، **دور الخدمات الحكومية الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة للاقتصاد السوري**،مجلة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، المجلد35 ،العدد4 ،سنة 2013 .

- **دراسة أياد خالد عدوان بعنوان مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية، 2007:**

هدف الباحث من خلال دراسته للتعرف على ردود الفعل لدى المواطنين حيال الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية وكذا التعرف على نيتهم حول عزمهم استخدام خدمات الحكومة الالكترونية، إضافة إلى تحديد أهم العوامل المؤثرة على تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية الفلسطينية.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة حيث تم جمع البيانات من المصادر الثانوية من خلال الكتب، المجلات، الدوريات و مواقع الانترنت هذا فيما يخص القسم النظري، أما القسم التطبيقي اعتمد الباحث على استبيان مكون من 46 فقرة وزعت على 400 فرد، وتمت معالجتها بواسطة البرنامج الإحصائيspss.

وقد أظهرت الدراسة وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية. وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: توفر البنية التحتية الضرورية لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية، وجود الثقة لدى المواطنين في التعامل الالكتروني أكثر منه في التعامل التقليدي، هناك وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الالكترونية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

- **دراسة Sylvain dejean , Adrien souquet بعنوان: Diffusion régionale, des politiques publiques d’e-gouvernement، 2010:**

هدف الباحث من خلال دراسته إلى معرفة الاعتماد على السياسات العامة للحكومة الالكترونية مقابل تبني محددات الموقع الالكتروني باستخدام قاعدة معلومات تحدد إتاحة الموقع الالكتروني ل1270 مشترك، و إثبات وجود اثر و منافع لنشر سياسة نظام الحكومة الالكترونية.

وقد حاول الباحث حل إشكالية الدراسة من خلال اعتماده على المنهج الوصفي التحليلي حيث جمع البيانات و المعلومات اللازمة و قام بتحليلها .

- دراسة **Christine aidonidis,Giorgiopauletto** بعنوان **E-administration :enjeux et facteurs clés de succés**، **2007**:

حاول الباحث من خلال دراسته إعطاء تعريف مدقق للإدارة الالكترونية و الفروقات بينها و بين الحكومة الالكترونية، كما هدف إلى تحديد أهم مزايا و فوائد الإدارة الالكترونية و منافع تطبيقها بالنسبة للخدمات المقدمة للمواطنين و المؤسسات.

وقد خلص في الأخير إلى مجموعة من النتائج أهمها انه من الضروري تطبيق الإدارة الالكترونية لترشيد الخدمات المقدمة للمواطنين و المؤسسات إضافة إلى تحديد العوامل الضرورية لنجاح نظام الحكومة الالكترونية.

- دراسة**Meteyilidiz**بعنوان **E-governmentresearch : reviewingtheliterature limitation, and waysforward**، **2007**:

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم للحكومة الالكترونية و وتحديد أهم نقاط العجز التي عرقلت من تطورها.

وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لبلوغ الأهداف المنشودة من الدراسة، وللوصول لنتائج و منها تحديد سياسة لتطور الحكومة الالكترونية ما يساعد حماية المواطنين، كما توصل إلى أن جاهزية الإدارة الالكترونية تمكن الإداريين، التقنين و السياسيين من ضبط سياسة تطور العمل.

- دراسة **HuthiafaAbdelkarim**و**AbdulmutalibSammani**بعنوان**E-management :configuration,functionandrole en improvingperfermance of Arab Institutions and Organization, International**[1]:

تهدف الدراسة الى تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسين اداء المؤسسات و المنظمات العربية، من خلال تقديم تحديات تطبيقها في البيئة العربية من خلال دراسة هذا المفهوم الحديث حيث شملت الدراسة مجموعة من منظمات بالدول العربية لدراسة الية يتم تطبيقها من خلال توفر المتطلبات المادية و التقنية و الادارية و القانونية و المالية و مدى امكانيتها في تحقيق كل من المرونة و الشفافية و سهولة الاتصال بالإضافة الى مدى قدرة هذه

[1]HuthiafaAbdelkarim and AbdulmutalibSammani,**E-management :configuration,functionandrole en improvingperfermance of Arab Institutions and Organization, International,** journal of computer Applictions, volume80, N6, Octobre2013.

المؤسسات على محافظتها على التقدم التكنولوجي بحيث اهم نتيجة توصلت اليها الدراسة هي الاداء الفعال للمؤسسات الذي يختلف بين المؤسسات حسب الموارد المتاحة و درجة تطبيق الادارة الالكترونية.

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

حاولنا في هذا المطلب تلخيص اوجه المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة سواء باللغة العربية او الاجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف، كما سنتطرق لاهم النقاط التي استفدنا منها من خلال اطلاعنا عليها.

الجدول رقم(1_3): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الزمان والمكان	انجزت دراستنا في الفترة الزمنية ما بين شهر ديسمبر 2018 وشهر افريل 2019	تمت الدراسات السابقة في بيئة عربية و اجنية من السنوات 2007 الى 2018
من حيث العينة	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية مكونة من 360 موظفي في بلديتي ورقلة و غرداية بمختلف رتبهم و اصنافهم.	_دراسة العمودي منية: 253 _دراسة مشعل عبد المجيد الكساسبة:150 _دراسة خالد العدوان:400 اما باقي الدراسات فاعتمدت على تحليل و تفسير لتقارير الامم المتحدة، او تحليل لواقع تطبيق الحكومة الالكترونية
من حيث منهج الدراسة	حاولنا في دراستنا اسقاط النظري على الواقع حيث استخدمنا الاستبيان لجمع البيانات و المعلومات	استخدمت بعض الدراسات الاستبيان، في حين اعتمد بعضها على نماذج اما الباقية فاكتفوا بالجانب النظري.
من حيث نوع القطاع	استهدفت الدراسة قطاع الخدمات،	تنوعت الدراسات السابقة بين

	حيث كانت على عينة من بلديتي ورقلة و غرداية	القطاع العام و الخاص
من حيث المتغيرات	اعتمدت دراستنا على متغيرين هما: تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، و اداء قطاع الخدمات الحكومية.	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: -الحكومة الالكترونية -الحكومة الالكترونية و جودة الخدمات الحكومية -جودة الخدمات الحكومية الالكترونية و مستوى اداء العاملين
من حيث الهدف	تهدف دراستنا الى الوقوف على مدى تاثير تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على اداء قطاع الخدمات الحكومية.	هدفت معظم الدراسات السابقة: تأثير العلاقة بين المتغيرين، الوقوف على واقع تطبيق الحكومة الالكترونية.

المصدر: من اعداد الطالبة.

- **مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:**

تكمن اهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها اسهمت في اثراء و اعداد الادبيات النظرية و صياغة فرضيات الدراسة بالإضافة الى:

- ✓ ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل نظام الحكومة الالكترونية و المتغير التابع اداء قطاع الخدمات الحكومية؛
- ✓ ضبط المصطلحات الاساسية للبحث؛
- ✓ التعمق في الموضوع؛
- ✓ الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح المجال للباحث في اعداد المنهجية المتبعة؛
- ✓ ساهمت مجمل الدراسات السابقة و بشكل كبير في اعداد الاستبيان؛
- ✓ الالمام بالنتائج المتوصل اليها من الدراسات السابقة، مما مكن الباحث من الانطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

تعتبر الحكومة الالكترونية إحدى الدعائم الضرورية لتطوير الإدارة الحكومية و القضاء على مشاكلها ، وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتطوير أداء الأجهزة الحكومية.

كما أن تطبيق الحكومة الالكترونية يوفر العديد من المزايا و الفوائد إلى المواطنين و مؤسسات الأعمال و الحكومة في حد ذاتها، لهذا أصبح مطلبا ضروريا على الحكومات تطبيقها و السير على نهج الحكومات الرائد في المجال.

اضافة الى ان تطبيق نظام الحكومة الالكترونية جعل من الخدمات الحكومية ذات جودة اعلى و تحقق بذلك رضا المواطنين.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لدور نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية

تمهيد:

ان التنمية و التطوير اللذين تتطلع اليهما الحكومة الجزائرية يتطلب الاستفادة من تكنولوجيا العصر، و دراسة واقع المجتمع برؤى جديدة بهدف معالجة سلبياته و تعزيز ايجابياته و تحقيق المشاركة الايجابية من جميع شرائح المجتمع و قطاعاته الخاصة والعامة ليشمل التطوير عموم المجتمع، فقد تبنت مشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2008 تحت اسم الجزائر الإلكترونية (2008-2013)، هذا المشروع الذي يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، و التحضير اللازم للعنصر البشري و ربط المواطن و المؤسسات الحكومية و مؤسسات الأعمال و مؤسسات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعا بالسهولة و السرعة اللازمتين، ممّا يوفر الجهد و الوقت والتكاليف، و يحقق لمؤسسات الأعمال على وجه الخصوص مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أدائها.

وكدراسة لواقع هذا المشروع على ارض الواقع قمنا بإعداد استبيان موجه للمواطنين و للموظفين في بلديات الجنوب الشرقي بهدف معرفة اتجاهات الرأي حول اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على الخدمات الحكومية، حيث قمنا بتحليل إجابات المواطنين بواسطة برنامج SPSS-23 .

وقد قسم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث:

المبحث الاول: منهجية الدراسة (الطريقة و الادوات).

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: منهجية الدراسة (الطريقة و الأدوات).

من خلال هذا المبحث نقدم وصفا للمنهجية المعتمدة في الدراسة، وذلك كم خلال وصف لنوع و طبيعة الدراسة و مجتمع الدراسة و العينة، و كذلك الأداة المستخدمة في جمع البيانات وثباتها وصدقها. كما يتضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات و الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة.

لقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي لكونه من اكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر و كذلك يناسب دراستنا المقتصرة على دراسة وجود علاقة بين المتغير المستقل و التابع ،وفي دراستنا لمعرفة اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في الجزائر، كما ان المنهج الوصفي يعتمد على دراسة الواقع و يهتم بوصفه وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيرا كيفيا او كميا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة و يوضح خصائصها، اما التعبير الكمي، فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة او حجمها و درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الاخرى.

كما اعتمدت الباحثة على مصدرين لجمع البيانات وهما:

أ- **المصادر الاولية:** قد تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة وهي اكثر ادوات البحث العلمي استخداما، حيث ان الاستبانة اداة ملائمة للحصول على معلومات و بيانات و حقائق مرتبطة بواقع معين بحيث تقدم الاستبانة على شكل من الاسئلة يتطلب الاجابة عليها من قبل الفئة المستهدفة اي عدد من الافراد المعنيين بموضوع الاستبانة؛

ب- **مصادر ثانوية:** وذلك من خلال مراجعة الرسائل العلمية و الكتب و المجلات العلمية و المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت ذات العلاقة بموضوع الدراسة و اية مراجع اخرى يتوقع بان تسهم في اثراء الدراسة.

الفرع الثاني: مجتمع و عينة الدراسة.

اولا: تعريف مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المواطنين العاملين في قطاع الخدمات الحكومية باختلاف درجاتهم الذين يزاولون عملهم في بلديتي ورقلة و غرداية ، ولعل من اسباب دراسة قطاع الخدمات الحكومية اهميته في التنمية الاقتصادية في الجزائر.

ثانيا: عينة الدراسة

نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة المتمثل في جميع المواطنين العاملين في قطاع الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية، تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين .

ولقد تم توزيع 450 استبانه، و تم استرداد 390 استبانه، و بعد عملية الفرز استبعدنا 30 استبانه، وذلك لأنها كانت غير مكتملة التعبئة ، و عليه استقرت العينة على360 استبانه قابلة لتحليل.

جدول رقم(2-1): مجموعة الاستبيانات الموزعة، المستردة و الصالحة لتحليل.

	العدد	النسبة
الاستبيانات الموزعة	450	%100
الاستبيانات المستردة	390	%87
الاستبيانات الصالحة للتحليل	360	%80

المصدر: من إعداد الطالبة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.

تناول المطلب الثاني الأداة المستخدمة في الدراسة و قياسها مدى صدقها وثباتها في حال تغيير أفراد عينة الدراسة، إضافة إلى معالجة أسئلة الاستبيان إحصائيا من خلال برنامج spss.

الفرع الاول: أداة الدراسة.

اولا: الاستبيان.

تم استخدام استبيان يعبر عن اتجاهات الرأي لموطني و موظفي بلديات الجنوب الشرقي على الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية، وتم تحكيم الاستبيان من قبل مجموعة من المحكمين المختصين في هذا المجال و تكونت الاستبانة من قسمين:

*__القسم الأول__: و هو القسم الخاص بمتغيرات تتعلق بالخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر ، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي)؛

*__القسم الثاني__: و بدوره مقسم إلى محورين:

*__المحور الأول__: يتعلق بالحكومة الالكترونية و أبعادها الثلاثة:

-البعد الأول: التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية، تناول هذا المحور الأسئلة من 1 إلى غاية السؤال16؛

-البعد الثاني: الموارد البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية، خصصت له الأسئلة من السؤال 17 إلى غاية السؤال 22؛

-البعد الثالث: القوانين و التشريعات التي تساهم في تطبيق الحكومة الالكترونية، وطرحت الأسئلة من 23 إلى غاية 27.

***المحور الثاني**: أداء قطاع الخدمات الحكومية: وقد كان لهذا المحور النصيب الأوفر من الأسئلة حيث تناول بالدراسة الأسئلة من 28 إلى غاية السؤال 60.

وتم استخدام مقياس ليكارت الخماسي للقسم الثاني حيث تم إعطاء الدرجات للفقرات بالشكل التالي:

جدول رقم(2-2) :درجات الفقرات حسب سلم ليكارت الخماسي.

غيرموافق تماما	غيرموافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	2	3	4	5

المصدر: محمد ابو زيد، **أســـاليب التحليل الاحصائي باستخدام برمجيةSPSS**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص22.

حيث اختارت الباحثة الدرجات التالية: 5 درجات للإجابة موافق تماما، 4 درجات للإجابة موافق، 3درجات للإجابة غير موافق، درجتين للإجابة غير موافق، ودرجة واحدة للإجابة غير موافق تماما.

أما فيما يتعلق بالحدود التي تم الاعتماد عليها في الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة، ولتحديد مستوى الموافق فقد حددت الباحثة ثلاث مستويات(مرتفع-متوسط-منخفض) و ذلك بناءا على المعادلة التالية:

طول الفئة=(الحد الأعلى البديل-الحد الأدنى البديل)/عدد المستويات

و الجدول التالي يوضح المقياس المعتمد في تحديد مستوى الملائمة للوسط الحسابي و ذلك للاستفادة منه عند التعليق على المتوسطات الحسابية.

الجدول رقم(2–3): مقياس تحديد مستوى الملائمة للوسط الحسابي.

الوسط	مستوى الملائمة
1ــ2.33	**منخفضة**
2.34ــ اقل من 3.67	**متوسطة**
3.68ــ اقل من 5	**مرتفعة**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

وعليه اذا كانت قمية المتوسط الحسابي للمتغير تتراوح بين 1ــ2.33 فهو منخفض، اما اذا كان المتوسط الحسابي للمتغير يتراوح بين 2.34ــ اقل من 3.67 فهو متوسط، واذا كان المتوسط الحسابي بين 3.68ــ اقل من 5 فهو مرتفع

حيث ان المتوسط الحسابي للدرجة الحيادية:

MDN=1+2+3+5+5 /5=3

ثانيا: قراءة لإحصائيات تقييم جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر.

اعتمدنا على المؤشرات التي حددتها اللجنة المكلفة بالتحضير و متابعة مشروع الجزائر الالكترونية، وذلك لمعرفة واقع الجزائر الالكتروني.

- **تقييم جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر وفق مؤشرات الامم المتحدة.**

تعتبر مؤشرات الامم المتحدة ذات مصداقية عالية، و مرجعا موثوقا لكل الدول و الهيئات المتخصصة في هذا المجال و الجدول الموالي يوضح تصنيف الجزائر عالميا ضمن التحضير للحكومة الالكترونية من خلال مجموعة من المؤشرات للامم المتحدة

الجدول2_4: تطور جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر حسب تقارير الامم المتحدة.

	2014	2016	2018
البنية التحتية للاتصالات	0.1989	0.1066	0.3889
رأس المال البشري	0.6543	0.2830	0.6640
تنمية الحكومة الالكترونية	0.3106	0.2313	0.4227
المشاركة الالكترونية	0.0784	0.3043	0.2153

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على تقرير الامم المتحدة 2018 لجاهزية الحكومة الالكترونية على الموقع الالكتروني http://unpan 3 .un.org/egovkb/en-us/Global-Survery . تم التصفح بتاريخ 23فيفري2021

يبين الجدول السابق ابرز مؤشرات تقييم جاهزية الحكومة الالكترونية وفق مؤشرات الامم المتحدة، التي كانت نتائج قياسها بالنسبة للجزائر كمايلي:

- **مؤشر البنية التحتية للاتصالات**: يقيس هذا المؤشر مدى تقدم البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية باعتماد مؤشرات فرعية كمستخدمي الهاتف الثابت و النقال و انتشار النطاق العريض و مستخدمي الانترنت، حيث نلاحظ ارتفاع قيمة المؤشر من 2014 الى2018 بمقدار 0.19.
- **رأس المال البشري**: يقيس هذا المؤشر نسبة التعليم بين الكبار و النسبة الاجمالية للملتحقين بمختلف المستويات التعليمية، وما يلاحظ على هذا المؤشر ان قيمته متذبذبة حيث انخفضت في سنة 2016 عن سنة 2014 بمقدار 0.3713، و عاودت الارتفاع في سنة 2018 بقدار 0.0097 عن القيمة المحقق في سنة 2014.
- **تنمية الحكومة الالكترونية**: يقيس هذا المؤشر مدى جاهزية الدول لتطبيق الحكومة الالكترونية و يعتمد على عدة مؤشرات من ناحية البنية التحتية للدول للمعلومات و الاتصالات و الشبكات و مدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات لخدمة المواطنين و التفاعل معهم، و انظمة الخدمات الالكترونية و نسبة تطور راس المال البشري، و حسب هذا المؤشر فان الجزائر حققت ارتفاعا ملحوضا حيث بلغت قيمتة في سنة 2018ب 0.4227.
- **المشاركة الالكترونية**: يقيس هذا المؤشر مدى استخدام الانترنت للتواصل مع الجمهور، فبالنسبة للجزائر فان قيمة هذا المؤشر بلغت 0.2153 وهذا راجع لتأخر الذي تعانيه الجزائر في استخدام الانترنت للتواصل مع جمهورها و اشراكهم في صياغة السياسات و تطوير الخدمات و تبادل المعلومات الكترونيا.

ثانيا: مؤشرات متابعة و تقييم مشروع الجزائر الالكترونية 2013.

حددت اللجنة الالكترونية المكلفة بمتابعة مشروع الجزائر الالكترونية 2013 مجموعة من المؤشرات يمكن عرضها في:

- **مؤشرات المحاور الكبرى:** تتعلق هذه المؤشرات بالمحاور الاساسية المكونة لاستراتيجية الجزائر الالكترونية وهي:

الجدول رقم(2_ 5):مؤشرات المحاور الكبرى

المحاور	المؤشرات
تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الادارة العمومية	فعالية و نوعية الخدمة (بالنسبة المئوية)
تعميم النفاذ للانترنت للمواطنين	نسبة السكان الذين يمتلكون حاسوب متصل بشبكة الانترنت (نسبة الانترنت)
استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عالم المال و الاعمال (الاعمال الالكترونية)	نسبة الاستثمارات، النمو الاقتصادي، العمالة (بالنسبة المئوية)
نسيج مؤسساتي قادر على الابداع و المنافسة	معدل نمو الناتج الداخلي الخام(بالنسبة المئوية)
هياكل قاعدية لتدفق السريع و الفائق السرعة بالنوعية	نسبة النفاذ لتكنولوجيا ذات التدفق السريع و الفائق السرعة(بالنسبة المئوية)
تكوين و تنمية العنصر البشري في التخصص	معدل نمو اليد العاملة المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (بالنسبة المئوية)
شبكة فعالة في البحث و الابتكار	معدل زيادة عدد المناصب المحدثة للباحثين، عدد المشاريع في اطار مشترك(المؤسسات مع مخابر البحث،التعاون الدولي) (بالنسبة المئوية)
الاطار القانوني	عدد النصوص المنظمة لتكنولوجيا المعلومات(بالنسبة المئوية)
الاعلام و الاتصال باهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين نمط الحياة	نسبة السكان المدمج فعلا في مجتمع المعلومات(بالنسبة المئوية)
التعاون الدولي في مجال تكنولوجيا المعلومات	تحسين الترتيب الجهوي و العالمي للجزائر بالنسبة لاستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات(بالنسبة المئوية)

المصدر: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية ، وزارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، برنامج الجزائر الالكترونية2013، اللجنة الالكترونية، ديسمبر 2008،ص 202.

2. **المؤشرات الاساسية:** تتمثل المؤشرات الاساسية فيمايلي:

- عدد مشتركي في شبكات الهاتف الثابت؛
- عدد مشتركي في شبكات الهاتف النقال؛
- عدد مشتركي في الانترنت؛
- الحركة (نسبة الاتصالات بين شبكات الهاتف الثابت و شبكات الهاتف النقال)؛
- نوعية الخدمات؛
- الخدمات ذات القيمة المضافة؛
- معدات البنية التحتية.

- **اهم الانجازات حسب المؤشرات الاساسية.**

وفقا للمؤشرات السابقة سنحاول عرض اهم الانجازات التي حققتها الجزائر في الفترة الممتدة من سنة 2013 الى غاية سنة 2018.

1. **مؤشرات شبكة الهاتف الثابت:**

أ. **تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر:**

يمكن عرض تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر في الجدول التالي:

الجدول رقم(2_6): تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر.

المؤشر	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت	3138914	3098787	3267592	3404709	4100982	4158518

المصدر: تقرير المديرية العامة للاقتصاد الرقمي على الموقع.http://www.mpttn.gov.DZ

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ بان هناك تطور في عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر يميل في السنوات الثلاث الأخيرة نحو نمو إيجابي بحلول عام 2018 ، وصل هذا الرقم إلى أكثر من أربعة ملايين مشترك. وفي عام 2017 ، تقرر إنهاء استعمال تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية الثابتة WLL (التي كانت موجهة للمناطق الريفية)، و هذا تماشيا مع استراتيجية الدولة لتزويد هذه المناطق ببنية تحتية للاتصالات أكثر كفاءة وفعالية مثل G LT.4

ب. تطور عدد المشتركين حسب نوع الاشتراك(سكني، مهني):

تم عرض نتائج تطور عدد المشتركين حسب نوع الاشتراك من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم(2_7): تطور عدد المشتركين حسب نوع الاشتراك(سكني، مهني)

المؤشر	2013	2014	2015	2016	2017	2018
اشتراك سكني	2692289	2669241	2832238	2967737	3611735	3095950
اشتراك مهني	446625	429546	435354	436972	489247	1062568
المجموع	3138914	3098787	3267592	3404709	4100982	4158581

المصدر: تقرير المديرية العامة للاقتصاد الرقمي على الموقع.http://www.mpttn.gov.DZ

نلاحظ من خلال الجدول سيطرة الاشتراك السكني في شبكة الهاتف الثابت، حيث انها تمثل في عام 2018 نسبة 74.44 ٪من إجمالي المشتركين.

2. مؤشرات شبكة الهاتف النقال:

ينشط ثلاث متعاملين في شبكات الهاتف النقال في السوق الجزائرية وهم:موبيليس، جازي، و اوريدو.

أ. تطور عدد المشتركين حسب نوع طريقة الدفع :

جاءت النتائج وفق هذا المؤشر كمايلي:

الجدول رقم(2_8): تطور عدد المشتركين حسب نوع طريقة الدفع

المؤشر	2013	2014	2015	2016	2017	2018
الدفع القبلي	36050727	38502333	39296986	41197999	41943543	45305738
الدفع البعدي	3579620	4795841	4093979	4619847	3902122	6184408
المجموع	39630347	43298174	43390965	45817846	45845665	51490146

المصدر: تقرير المديرية العامة للاقتصاد الرقمي على الموقع.http://www.mpttn.gov.DZ

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه بان تطور عدد مشتركي الهاتف النقال تتطور بوتيرة متسارعة حسب نوع طريقة الدفع، خاصة مع الشروع في توفير خدمة الهاتف المحمول الجيل الثالث(3 (Gحيث ارتفع عدد مشتركي شبكات الهاتف المحمول بنسبة 12.31 ٪في عام 2018 مقارنة بعام 2017

ب. تطور كثافة الهاتف النقال (نسبة الولوج الشبكة الهاتف النقال:(GSM, 3G & 4G))

يمكن عرض كثافة الهاتف النقال في الجدول التالي:

جدول رقم(2-9): تطور كثافة الهاتف النقال

المؤشر	2013	2014	2015	2016	2017	2018
تطور كثافة الهاتف النقال	%102,11	%109,62	%107,40	%112,20	%109,95	%122,01

المصدر: تقرير المديرية العامة للاقتصاد الرقمي على الموقع.http://www.mpttn.gov.DZ

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه بان نسبة الولوج الى شبكة الهاتف النقال بلغت 109.95 ٪في عام 2017 ، و 122.01 ٪في عام 2018 مع نسبة زيادة قدرها 10.97 ٪

ج. عدد المشتركين حسب تكنولوجيا شبكة الهاتف النقال.

ونعرض النتائج المتحصل عليها في الجدول التالي:

الجدول رقم(2_10): عدد المشتركين حسب تكنولوجيا شبكة الهاتف النقال.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
GMS	39322328	34789121	26706268	20125227	14385131	11629246
G3	308019	8509053	16684697	24227985	21592863	19239448
G4	/	/	/	1464634	9867671	20621452
المجموع	39630347	43298174	43390965	45817846	45845665	51490146

المصدر: تقرير المديرية العامة للاقتصاد الرقمي على الموقع.http://www.mpttn.gov.DZ

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه بانه في عام 2018 ،أكثر من 40٪من مجموع المشتركين في شبكة الهاتف النقال هم مشتركين4 G ، بزيادة قدرها 81.8 ٪مقارنة بعام 2017 و يفسر ذلك باختيار التكنولوجيا التي تقدم أفضل فعالية وسرعات التدفق.

.3مؤشرات شبكة الانترنت.

ا. عدد مشتركي الانترنت الثابت:

يمثل الجدول الموالي النتائج المتحصل عليها لعدد مشتركي الانترنت الثابت.

الجدول رقم(2_11): عدد مشتركي الانترنت الثابت.

المؤشر	2013	2014	2015	2016	2017	2018
آديأسأل ADSL	1283241	1518629	1838746	2083098	2246918	2172096
الالياف البصرية FTTX	/	/	/	/	714	11369
الجيل الرابع الثابت G LTE fixe4	/	80693	423280	775792	920224	861235
الوايماكس WIMAX	179	216	233	661	621	619
روابط مخصصة	/	/	/	/	34008	11516

LS						
المجموع	1283420	1599538	2262259	2859551	3202505	3063835

المصدر: تقرير المديرية العامة للاقتصاد الرقمي على الموقع.http://www.mpttn.gov.DZ

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه انه و فيعام 2018 ،انخفضعددمشتركيالإنترنتالثابتبمقدار138.670 مشترًكامقارنةًبعام2017 . و هذا يفسره اتجاه المشتركين الى الهاتف المحمول)و خاصة (4 Gالذي عرف توسعا لنسبة التغطية . كما نلاحظ زيادة في اشتراكات FTTX بعد عام من تقديمها.

ت. عدد مشتركي الانترنت النقال:

و تترجم النتائج المتحصل عليها وفق هذا المؤشر في الجدول التالي:

الجدول رقم(2_12): عدد مشتركي الانترنت النقال

المؤشر	2013	2014	2015	2016	2017	2018
G3	308019	8509053	16684697	24227985	21592863	19239448
G4	/	/	/	1464634	9867671	20621452
المجموع	308019	8509053	16684697	25692619	31460534	39860900

المصدر: تقرير المديرية العامة للاقتصاد الرقمي على الموقع.http://www.mpttn.gov.DZ

فيما يتعلق بالإنترنت النقال، حقق الجيل الرابع خلال عامين فقط من تقديمه عددًا يزيد عن 20 مليون مشترك، في حين بلغ عدد مشتركي الجيل الثالث بلغ 19،239،448 حيث يعود السبب في انخفاض عدد المشتركين في شبكة 3 Gإلى الانتقال إلى شبكات الجيل الرابع.

فيما يتعلق بالعدد الإجمالي لمشتركي الإنترنت في الجزائر، فقد شهد زيادة حيث بلغ عام 2018 39 860 900مشترك.

بعد دراسة تقيمية لمشروع الجزائر الالكترونية 2013 توقفا عندها مجموعة من المعوقات حالت دون انجازه في الوقت المحدد له ونوجزها فيمايلي:

-عجز قطاع البريد و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تلبية طبقات العملاء على ايصال الهاتف الذي يعد اهم قنوات لتواصل عبر الانترنت؛

-قيود سياسية و ادارية تتمثل في بطء عمليات اتخاذ القرارات و تفشي البروقراطية و تعقد الاجراءات الادارية؛

-قيود اجتماعية تتمثل في ضعف المستوى التعليمي و الثقافي و تواضع الثقافة المعلوماتية و التفاعل الالكتروني و النقص في المهارات الضرورية لتكنولوجيا المعلومات و الامية الالكترونية سواء فيما يتعلق بجهل استخدام تكنولوجيا الحاسوب لدى الكثير من الجزائريين او فيما يتعلق باولئك الذين يقضون اوقات طويلة في الابحار عبر الشبكة في امور و مواضيع اغلبها لا تمت للغاية الاساسية من تكنولوجيا المعلومات و الاهداف المرجوة منها بصلة.

-قيود الامن المعلوماتي: يعد الهاجس الامني من اهم العوائق و التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية ، فكثرة المحاضر التي تحيط بتطبيقات الانترنت من فيروسات و اختراقات و اعمال تخريب اثرت على الثقة التي تعتبر جسر الامان بين مختلف المتعاملين الكترونيا .

في الاخير نستطيع القول بان ضعف البينية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال للجزائر حال دون بلوغ مشروع الجزائر الالكترونية اهدافها. هذا لا يلغي الجهود المبذولة في هذا المجال للنهوض بها.

- **صدق أداة الدراسة:**

قامت الباحثة بإجراء عدد من الاختبارات على فقرات الاستبيان بهدف التأكد من صدق فقرات الاستبيان، و الذي يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، بمعنى ان يكون الصدق شاملا لكل العناصر التي يجب ان تدخل في التحليل، ووضوح الفقرات و مفرداتها، حتى تكون واضحة و مفهومة للمفردات العينة ، و بناء على ذلك قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الاستبيان عن طريق الصدق الظاهري و هو صدق المحكمين، حيث عرض الاستبيان على عدد من المحكمين لتحكيمه و الحكم على مدى تحقيقه للهدف المصاغ لأجله، و قد تم تسجيل مجموعة من الملاحظات و الآراء تم أخذها بعين الاعتبار عند التصميم النهائي للاستبيان

- **ثبات أداة الدراسة:**

يشير الثبات إلى الاتساق و الحصول على نفس النتائج في حال إعادة توزيع الاستبيان على نفس العينة و في نفس الظروف، وهذا يدل على إمكانية تعميم النتائج المتحصل عليها على المجتمع ككل، وقد اعتمدت الباحثة على طريقة حساب معامل الثبات ألفا كرومباخ.

وقد قامت الباحثة بحساب معامل ألفا كرومباخ لمحوري الدراسة بالإضافة إلى معامل ألفا كرومباخ الكلي للاستبيان، و النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (2-13): يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية)

الكلية	نظام الحكومة الالكترونية	أداء قطاع الخدمات الحكومية	
0.94	0.90	0.93	**ألفا كرومباخ**
60	30	30	**عدد الفقرات**

المصدر: نتائج برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول السابق رقم (2-4) ان قيمة الفا كرومباخ لنظام الحكومة الالكترونية 0.90 و اداء قطاع الخدمات الحكومية 0.93 اما عنها بالنسبة للمحورين فبلغت0.94، اذن معاملات الثبات بطريقة الفا كرومباخ كانت مرتفعة بشكل عام و كلها تفوق 60% و كذلك تشير جميع النتائج السابقة لوجود درجة مرتفعة من الثبات في البيانات التي تم جمعها من افراد عينة الدراسة و عليه يمكن الاعتماد عليها و تحليلها و تفسير نتائجها و تعميمها على مجتمع الدراسة.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

تمت الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Package for Social Science Statistical(SPSS) النسخة 23 و استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1/-مقاييس النزعة المركزية:

-الوسط الحسابي: وذلك لتعرف على تقييمات المبحوثين لكل فقرة؛

-الانحراف المعياري: لقياس درجة تشتت قيم إجابات مجتمع الدراسة عن الوسط الحسابي لكل فقرة.

2/-الإحصاء الوصفي:

و ذلك لوصف أراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة وتضمن:

-النسب المئوية: لاستنباط اتجاهات البيانات المبوبة حسب كل فقرة من فقرات الدراسة، وذلك لتدعيم صحة الفرضيات الأساسية أو عدم صحتها؛

-جداول التوزيع التكراري: وهي تعكس مدى تركز الإجابات لصالح أو لغير صالح فرضية معينة.

3/-الإحصاء الاستدلالي:

-اختبار ألفا كرومباخ: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها متغيرات الدراسة؛

-معامل الارتباط بيرسون: يستعمل لاختبار علاقة الارتباط بين المتغير المستقل و المتغير التابع و ابعاده ؛

-تحليل التباين الأحادي الاتجاه One WayAnova : وذلك لقياس مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

- اختبار(One Sample T-test): لاختبار متوسطات الاجابات على فقرات و ابعاد و مجالات الاستبانة على القيمة 3 و التي تعتبر حيادية.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها.

لقد تم استخدام البرنامج الاحصائيSPSS-23 لإجراء المعالجة الاحصائية اللازمة لوصف عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية و الوظيفية، و كذلك تمت المعالجة الاحصائية لبيانات استبانة الدراسة و المتعلقة بفقرات و ابعاد مجالات الدراسة، و كذلك قياس العلاقة ما بين المتغيرات، بالإضافة الى استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي، و استخراج معاملات الارتباط بيرسون، بين محاور مقياس المتغير المستقل(نظام الحكومة الالكترونية) و المتغير التابع (الخدمات الحكومية).

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.

يتناول هذا المطلب عرض لنتائج الدراسة ويتضمن ذلك وصف لمفردات عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، وكذا عرض لنتائج الإحصاء الوصفي و الاستدلالي و تحليلهما، و مناقشة النتائج المتحصل عليها.

الفرع الأول: المتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة.

فيمايلي ملخص وصفي لنتائج البيانات الشخصية لعينة الدراسة تجاه محاور الاستبيان من حيث متغيرات الاستبيان الاولية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي).

1/- الجنس:

لقد تحصلنا على النتائج الخاصة بالجنس الموضحة في الجدول و الشكل التاليين:

جدول رقم (2-14) :توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس.

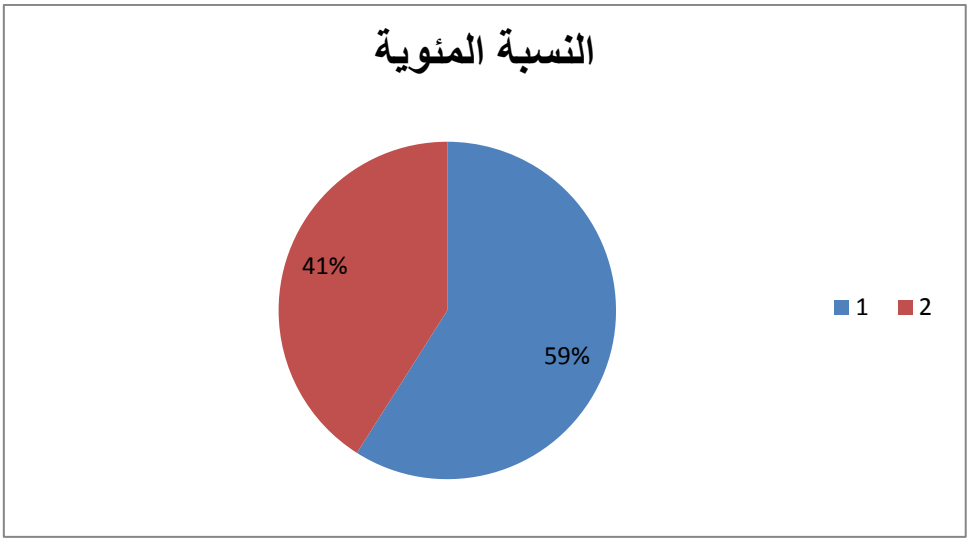
الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	213	%59
أنثى	147	%41
المجموع	360	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات الاستمارة و برنامجSpss.

يتضح من خلال الجدول رقم (2-14) فئة الذكور هي الفئة الغالبة بين افراد الدراسة حيث ان عدد الذكور 213 بما نسبته 59%،بينما عدد الاناث 147 بما نسبته 41%، رغم تفوق نسبة الذكور على الاناث الا ان النسبتان متقاربتان حيث تتنوع و تتعدد الخدمات و تحتاج لصنفين من العاملين، اضافة الى طبيعة و ثقافة المجتمع المنطقة(جنوب الجزائر) التي لا تحبذ عمل المرأة

كما تتضح هذه النتائج من الشكل البياني التالي:

شكل رقم (2-1) :توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج EXCEL.

2/-السن:

بالنسبة للسن فقد تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول و الشكل المواليين:

جدول رقم (2-15) توزيع مفردات عينة الدراسة حسب السن.

السن	التكرارات	النسبة المئوية
30_20	114	%32
40_31	204	%56
50_41	42	%12
60_51	0	%0
المجموع	360	%100

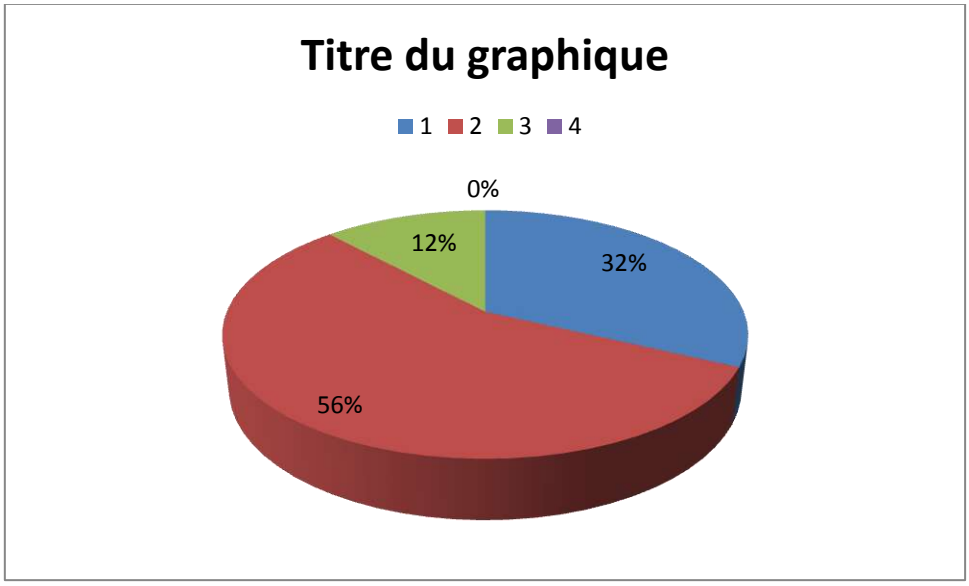
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات الاستمارة و برنامجSpss.

من خلال الجدول رقم (2-15) و الذي يخص السن فقد كان أفراد العينة موزعون كالأتي: الفئة العمرية الغالبة هي الفئة 31سنة إلى 40سنة و عددهم 204بما نسبتها 56% ، تليها الفئة من20سنة إلى 30سنة و عددهم 114 بنسبة32% ، و الفئة من 41سنة إلى 50سنة و كان عددهم 42 و بلغت نسبتها 12%، أما الفئة من

51 سنة إلى 60 سنة فلم نتحصل على أي إجابة. و عليه نستنتج بان نسبة الشباب هي النسبة الغالبة على مفردات عينة الدراسة

و الشكل الموالي يبين هاته النتائج:

شكل رقم (2-2) :توزيع مفردات عينة الدراسة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجEXCEL

3/-المستوى التعليمي:

بالنسبة للمستوى التعليمي فقد تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول و الشكل التاليين:

جدول رقم (2-16) : توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

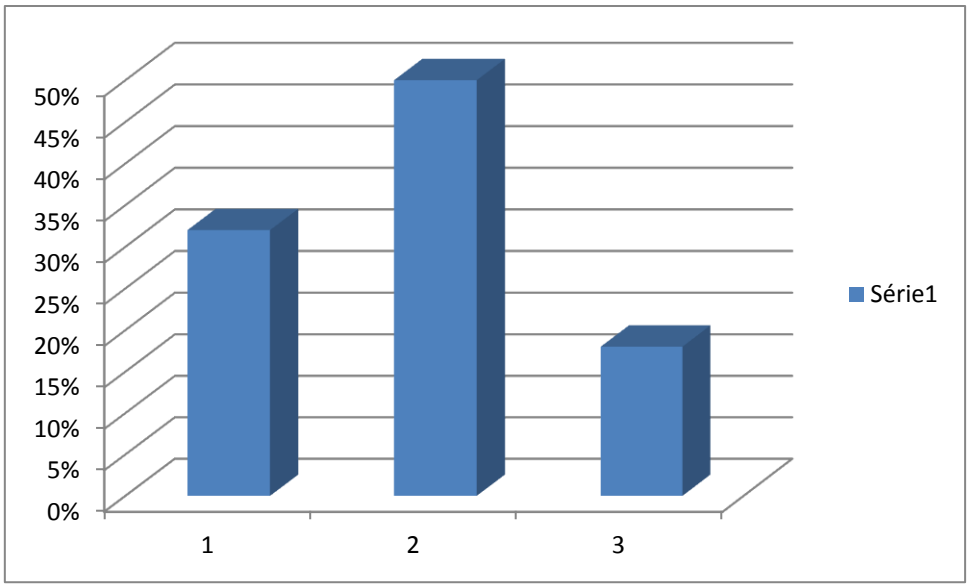
المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة
ثانوي فاقل	114	%32
شهادة تدرج	182	%50
شهادة ما بعد التدرج	64	%18
المجموع الكلي	360	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجSpss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان اكبر نسبة كانت لأصحاب شهادات التدرج حيث بلغت 50% وهذا يرجع لقوانين الاختيار و التعيين المعمول بها، تليها 32% للأفراد الذين لهم مستوى ثانوي فأقل، في حين باقي العينة كان أصحابها يملكون شهادات ما بعد التدرج. و عليه نستنتج ان نسبة المؤهل العلمي المحصل عليه افراد عينة الدراسة عالي هذا ما يتوافق مع هذا النوع من الخدمات، لان المؤهل العلمي يؤثر على اداء الافراد في ممارسة عملهم، فكلما كان المستوى التعليمي مرتفعا

كما تتضح هذه النتائج من الشكل البياني التالي:

شكل رقم (2-3) :توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجEXCEL.

4/- الخبرة المهنية:

بالنسبة للخبرة المهنية فقد تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول و الشكل التاليين:

جدول رقم (2-17) :توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
5 سنوات فاقل	171	%47,5
من 6 إلى 10 سنوات	125	%34,72
من 11 إلى 15 سنة	63	%17,5

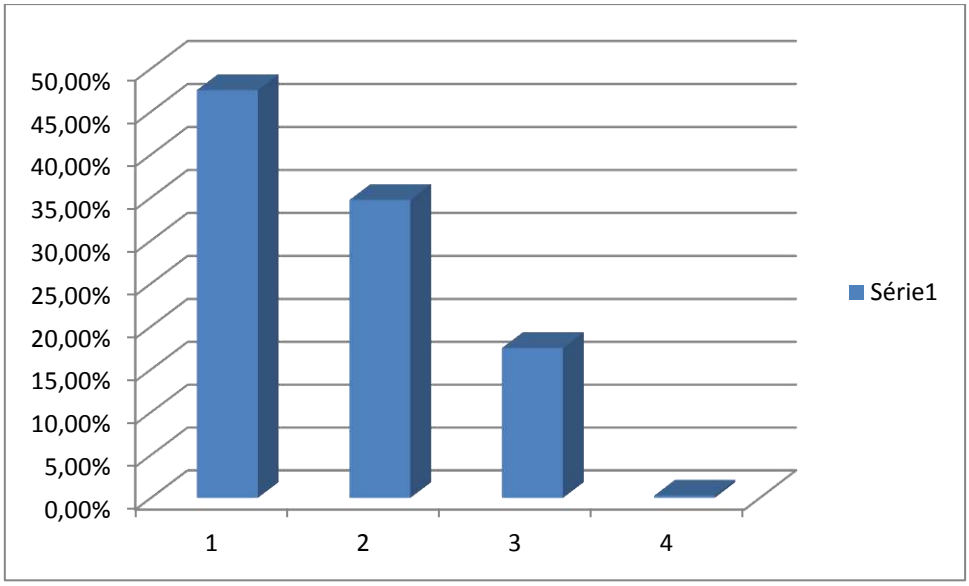
أكثر من 16 سنة	1	%0,27
المجموع الكلي	360	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجSpss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان 47,5% من أفراد العينة كانت خبرتهم 5 سنوات فاقل، أما الأفراد الذين تتراوح خبرتهم بين 6 سنوات و 10 سنوات فكان عددهم 34,72% ،و نسبة 17,5 % كانت للأفراد الذين خبرتهم من 11سنة إلى 15 سنة، وباقي فرد واحد من عينة الدراسة كانت خبرته أكثر من 16 سنة بسنة مئوية0,27%.

كما تتضح هذه النتائج من الشكل البياني التالي:

شكل رقم (2-4) :توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجEXCEL.

5/-المركز الوظيفي:

بالنسبة للمركز الوظيفي فقد تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول و الشكل المواليين:

الجدول رقم (2-18): مفردات عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي.

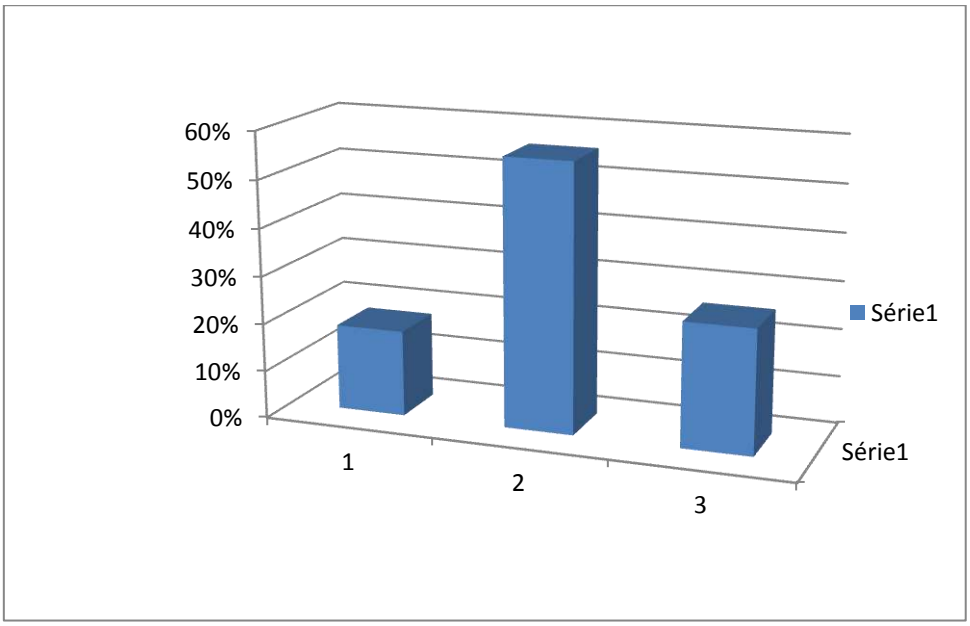
المركز الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية
إدارة عليا	63	%18
إدارة وسطى	202	%56

إدارة دنيا	95	%26
المجموع الكلي	360	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات الاستمارة و برنامجSpss.

من خلال الجدول فان تمركز افراد العينة حسب المركز الوظيفي كان في الإدارة الوسطى حيث بلغت نسبتهم 56%، يليه أفراد الإدارة الدنيا و كان النسبة 26%، أما الإدارة العليا فكان نسبتهم26%، هذا ما يعطينا انطباعا على ان معظم افراد عينة الدراسة موظفون لهم مسؤوليات وصلاحيات متوسطة و محدودة نوعا كما تتضح هذه النتائج من الشكل البياني التالي:

شكل رقم (2-5) :توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجEXCEL .

الفرع الثاني: عرض وتحليل بيانات الاستبيان.

1- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مستوى تطبيق قطاع الخدمات الحكومية لنظام الحكومة الالكترونية:

سنوضح من خلال الجدول الموالي إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات نظام الحكومة الالكترونية، حيث قمنا بحساب المتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات أبعادها الفرعية، و الانحراف المعياري المقابل لكل فقرة كمايلي:

جدول رقم (2-19): يوضح مستوى تطبيق قطاع الخدمات الحكومية لنظام الحكومة الالكترونية حسب الفقرات

الفقرات	العينة	القيمة الدنيا	القيمة القصوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تتوفر بالبلدية الأجهزة اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	2,9639	0,048
توفر البلدية البرامج الحديثة والنظم الضرورية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,0556	0,0426
يتوفر لدى البلدية نظام اتصالات فعال لأداء خدمات الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,0583	0,046
يتوفر لدى البلدية موقع خاص على شبكة الانترنت	360	1,00	5,00	3,6139	0,0448
تتصف شبكات المعلومات الخاصة بالبلدية بسهولة الاستخدام وسرعة الوصول	360	1,00	5,00	3,1194	0,048
توفر البلدية شبكة الأنترنت بشكل فعال لجميع الموظفين مما يسهل تطبيق نظام الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	2,7639	0,0416
تقدم البلدية معظم الخدمات الالكترونية على مدار الساعة دون انقطاع	360	1,00	5,00	2,4250	0,0428
تتوسع البلدية بإستخدام الأنترانت يوما بعد يوم	360	1,00	5,00	2,8056	0,0451
يتوفر لدى البلدية شبكة إنترانت داخلية متكاملة	360	1,00	5,00	3,0972	0,0495
هناك إمكانية لتداول المعلومات على مختلف المستويات الوظيفية في البلدية	360	1,00	5,00	2,9139	0,0444

تستخدم شبكة الإنترانت على نطاق واسع في البلدية	360	1,00	5,00	2,9167	0,044
هناك إمكانية لتبادل المعلومات بين مختلف البلدية	360	1,00	5,00	3,3861	0,044
تخدم شبكة الإنترانت احتياجات العمل في البلدية	360	1,00	5,00	3,3083	0,042
تطور البلدية شبكة الإنترانت بإستمرارللتماشي مع تطبيقات نظام الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	2,9861	0,046
هناك تواصل بين البلدية والوزارة عن طريق شبكة اتصالات خارجية إكسترانت	360	1,00	5,00	2,7806	0,044
إن إستخدام قاعدة شاملة للبيانات يسهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,0500	0,048
تكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية				2513,0	50,04
لدي المعرفة الكافية بمفهوم الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,0528	0,041
لدي المهارة اللازمة لإستخدام تطبيقات وبرامج الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	2,8083	0,046
شاركت في دورات تدريبية في مجال استخدام التكنولوجيا	360	1,00	5,00	2,5083	0,045
كانت الدورات التدريبية مفيدة في مجال عملي	360	1,00	5,00	2,7222	0,042
مؤهلات العاملين في الإدارة تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم	360	1,00	5,00	2,8139	0,042
يتمتع موظفو البلدية بمستوى جيد في مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	360	1,00	5,00	2,9889	0,042
المواد البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية				**81572,**	**30,04**
توجد قوانين وأنظمة تسمح بتداول المعلومات الكترونيا	360	1,00	5,00	3,0667	0,044
توجد تشريعات تساعد في المحافظة على خصوصية المعلومات	360	1,00	5,00	3,1667	0,044
توجد قوانين وأنظمة وتعليمات محددة يتم توجيه الزبون على أساسها	360	1,00	5,00	3,1167	0,043
تساهم التشريعات الحالية في جهود تطبيق نظام الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,0389	0,046

تعترف البلدية بقانون التوقيع الالكتروني وإصدار الوثائق الكترونيا	360	1,00	5,00	3,1583	0,047
القوانين و التشريعات التي تساهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية				**0943,1**	**0,044**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجSpss.

1_ التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان بعد " التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية" جاء في الترتيب الثاني بالاعتماد على ترتيب المتوسطات الحسابية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 3,0152 و بانحراف معياري قدره 0,045 ، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية لمستوى الملائمة لسلم ليكارت الخماسي، و الذي يشير إلى ان الآراء اتجهت نحو القبول المرتفع ، أي ان جل أفراد عينة الدراسة كانوا مرتفعي القبول بتوفر التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية، حيث جاءت الفقرة "يتوفر لدى البلدية موقع خاص على شبكة الانترنت" في الترتيب الأول ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي 3,6139 وهو ما يشير إلى مستوى قبول مرتفع، تليها الفقرتين "هناك إمكانية لتبادل المعلومات بين مختلف البلديات" و "تخدم شبكة الانترانت احتياجات العمل في البلدية" بمتوسطين حسابين على الترتيب 3,3861 و 3,3083 وهو ما يشير أيضا إلى مستوى قبول مرتفع.

2_ المواد البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان بعد " المواد البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية " جاء في الترتيب الثالث بالاعتماد على ترتيب المتوسطات الحسابية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 2,8157و بانحراف معياري قدره 0,043 ، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية لمستوى الملائمة لسلم ليكارت الخماسي، و الذي يشير إلى ان الآراء اتجهت نحو القبول ال ، أي ان جل أفراد عينة الدراسة كانوا مرتفعي القبول بتوفر المواد البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية ، حيث جاءت الفقرة " لدي المعرفة الكافية بمفهوم الحكومة الالكترونية" في الترتيب الأول ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي 3,0528 وهو ما يشير إلى مستوى قبول مرتفع.

3_ القوانين و التشريعات التي تساهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان بعد " القوانين و التشريعات التي تساهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية " جاء في الترتيب الثاني بالاعتماد على ترتيب المتوسطات الحسابية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 3,1094 و بانحراف معياري قدره 0,044 ، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية لمستوى الملائمة لسلم ليكارت الخماسي، و الذي يشير إلى ان الآراء اتجهت نحو القبول المرتفع ، أي ان جل أفراد عينة الدراسة كانوا مرتفعي القبول بوجود قوانين و تشريعات التي تساهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية ، حيث جاءت الفقرتين " توجد تشريعات تساعد في المحافظة على خصوصية المعلومات" و " توجد قوانين و أنظمة و تعليمات محددة يتم توجيه الزبون على أساسها" في الترتيب الأول ضمن هذا البعد بنفس المتوسط 3,1667 وهو ما يشير إلى مستوى قبول مرتفع.

2- تحليل إجابات إفراد عينة الدراسة لمستوى تقديم الخدمات الحكومية:

يوضح الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على مستوى تقديم الخدمات الحكومية حسب الفقرات، حيث قمنا بحساب المتوسط الحسابي لكل فقرة و الانحراف المعياري المقابل لكل فقرة.

جدول رقم (2-20): يوضح مستوى تقديم الخدمات الحكومية حسب الفقرات

الفقرات	العينة	القيمة الدنيا	القيمة القصوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ساهمت الحكومة الالكترونية في تقديم خدمات ذات جودة عالية	360	1,00	5,00	3,1917	0,040
ساهمت الحكومة الالكترونية في تقليل الأخطاء أثناء تقديم الخدمة	360	1,00	5,00	3,1500	0,037
ساهمت الحكومة الالكترونية في تبسيط الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة	360	1,00	5,00	3,3500	0,035
ساهمت الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمة بمرونة عالية	360	1,00	5,00	3,2417	0,039
ساهمت الحكومة الالكترونية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة	360	1,00	5,00	3,2000	0,042
ساهمت الحكومة الالكترونية في تقليل وقت الانتظار أثناء إجراءات انجاز الخدمة	360	1,00	5,00	2,9917	0,041

ساهمت الحكومة الالكترونية في الحصول على الخدمة في الوقت المحدد	360	1,00	5,00	2,9972	0,038
ساهمت الحكومة الالكترونية بتقديم خدمات ذات فعالية عالية	360	1,00	5,00	3,0000	0,040
ساهمت الحكومة الالكترونية بتقديم خدمات ذات سهولة أكثر في الحصول عليها	360	1,00	5,00	2,8611	0,043
ساهمت الحكومة الالكترونية في الرد السريع على استفسارات الزبائن حول الخدمات وجاهزيتها	360	1,00	5,00	2,8333	0,038
تمتاز الكوادر البشرية التي تقدم الخدمة بالمهارة والقدرة على التعامل مع الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,2444	0,037
لدي اتجاهات ايجابية نحو خدمات الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,2861	0,035
أنا واثق من جدوى خدمات الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,0944	0,042
أعتقد أنه من الضروري التحول نحو تقديم خدمات الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,6528	0,035
تقديم خدمات الحكومة الالكترونية لا يتعارض مع أفكاري ومعتقداتي	360	1,00	5,00	3,2139	0,038
تمتاز خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة بالدقة	360	1,00	5,00	3,5250	0,036
تقلل خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة من الجهد المبذول	360	1,00	5,00	3,3083	0,037
تحقق خدمات الحكومة الالكترونية حاجاتي ومصلحتي الخاصة	360	1,00	5,00	3,0556	0,044
لا يوجد مجال للفساد الإداري أثناء تقديم خدمات الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,0806	0,041
تقديم خدمات الحكومة الالكترونية يحترم سرية المعلومات وخصوصية الأفراد	360	1,00	5,00	3,3361	0,040
أستطيع التفاعل مع خدمة (**SMS**) المقدمة للإستفسار عن جاهزية خدمات الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,3750	0,038
لا أعاني من صعوبة في فهم مخرجات خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة من الإدارة	360	1,00	5,00	3,2944	0,038
أعتقد أنه من السهل الحصول على المعلومات حول خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة عن طريق الانترنت	360	1,00	5,00	3,3722	0,038

لا احتاج إلى جهد عال للإستفسار عن خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة	360	1,00	5,00	3,0222	0,042
متطلبات الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية أصبحت واضحة ومحددة	360	1,00	5,00	3,1028	0,041
تتصف خدمات الحكومة الالكترونية بسهولة الوصول إليها	360	1,00	5,00	2,9472	0,041
أنا راض عن خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة	360	1,00	5,00	3,0583	0,043
أنا أرغب في التفاعل مع خدمات الحكومة الالكترونية	360	1,00	5,00	3,7972	0,035
التفاعل مع خدمات الحكومة الالكترونية يحقق طموحي	360	1,00	5,00	3,2806	0,040
تلبي المعلومات التي احصل عليها من موقع الحكومة الالكترونية الحاجة المطلوبة	360	1,00	5,00	3,1806	0,039
العدد الإجمالي لأفراد العينة	360				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Spss.

و يظهر الجدول رقم إجابات أفراد عينة الدراسة عن 30 فقرة تخص مستوى تقديم الخدمات الحكومية، و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية المتعلقة بها، فقد جاءت الفقرة " أنا ارغب في التفاعل مع خدمات الحكومة الالكترونية " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.7972 وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام، و انحراف معياري بلغ0.035.

و جاءت الفقرة "ساهمت الحكومة الالكترونية في الرد السريع على استفسارات الزبائن حول الخدمات و جاهزيتها" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 2.8333 وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام و انحراف معياري بلغ 0.038.

ونجد ان المتوسط الحسابي للفقرتين " أستطيع التفاعل مع خدمة (SMS) المقدمة للإستفسار عن جاهزية خدمات الحكومة الالكترونية" و " أعتقد أنه من السهل الحصول على المعلومات حول خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة عن طريق الانترنت" متقارب حيث كانت المتوسط الحسابي للفقرة " أستطيع التفاعل مع خدمة (SMS) المقدمة للإستفسار عن جاهزية خدمات الحكومة الالكترونية" 3,3750 اما الفقرة " أعتقد أنه من السهل الحصول على المعلومات حول خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة عن طريق الانترنت" فقد كانت المتوسط الحسابي 3,3722

المطلب الثاني: اختبار و تحليل فرضيات الدراسة.

الفرع الاول: عرض النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات.

1.الفرضية الاولى:

و التي تنص: " مستوى جاهزية دوائر قطاع الخدمات الحكومية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية في بلديتي ورقلة و غرداية مقبول."

و للتأكد من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق قطاع الخدمات الحكومية لنظام الحكومة الالكترونية و الانحراف المعياري كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2-21): يوضح مستوى تطبيق قطاع الخدمات الحكومية لنظام الحكومة الالكترونية

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نظام الحكومة الالكترونية	360	2,988	0,650
N valide (listwise)	360		

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Spss.

2.الفرضية الثانية:

و التي تنص: " مستوى تقديم الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية مقبول."

و للتأكد من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي لمستوى تقديم قطاع الخدمات الحكومية و الانحراف المعياري كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2-22): يوضح مستوى تقديم الخدمات الحكومية

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أداء قطاع الخدمات الحكومية	360	3,201	0,690
N valide (listwise)	360		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجSpss.

3.الفرضية الثالثة:

و التي تنص على: " توجد علاقة بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية."

للتأكد من صحة الفرضية قمنا بإجراء اختبار معامل الارتباط بين نظام الحكومة الالكترونية و أبعادها بأداء قطاع الخدمات الحكومية، و الجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (2-23) :يوضح نتائج معامل الارتباط بين نظام الحكومة الالكترونية و أبعادها بأداء قطاع الخدمات الحكومية

		التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية	الموارد البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية	القوانين والتشريعات التي تساهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية	الكلية
أداء قطاع الخدمات الحكومية	معامل الارتباط	0,480**	0,260**	0,450**	0,483**
	مستوى الدلالة	0,000	0,000	0,000	0,000
	العينة	360	360	360	360

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجSpss .

4.الفرضية الرابعة:

والتي تنص على :"توجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة و غرداية تعزى لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية."

فان الجداول التالية رقم (2-24)، رقم(2-25)، رقم(2-26)، رقم(2-27)، رقم(2-28) يوضحو النتائج المتحصل عليها.

جدول رقم (2-24) نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية حسب متغير الجنس

الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	213	3,209	0,568	,2610	358	,7940

أنثى	147	3,190	0,838			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجSpss

جدول رقم (2-25) نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية حسب متغير المستوى السن

السن	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	114	2223.	6560.	972,2	052,0
2	204	343,1	820,6		
3	42	42433,	7810,		
المجموع الكلي	360	3,201	0,690		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج **Spss** .

جدول رقم (2-26) :نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	114	3.275	0.720	1,656	,1920
2	182	3,136	0,699		
3	64	3,255	0,595		
المجموع الكلي	360	3,201	0,690		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج **Spss** .

جدول رقم (2-27) نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	171	3,202	0,764	1,132	,3360
2	125	3,215	0,630		
3	63	3,151	0,580		
4	1	4,4	0.00		
المجموع الكلي	360	3,201	0,690		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامجSpss.

جدول رقم (2-28) نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية حسب متغير المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
01	63	3.176	0.784	1,537	,2170
02	202	3,159	0,626		
03	95	3,307	0,747		
المجموع الكلي	360	3,201	0,690		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Spss.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات.

لقد تم اعتماد قاعدة القرارا التالية لاختبار الفرضيات :

- **قبول H0**:اذا كان مستوى الدلالة المحسوب اكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05؛
- **نرفض H0**:اذا كان مستوى الدلالة المحسوب اقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05.

1. اختبار الفرضية الأولى:

و التي تنص على : " مستوى جاهزية دوائر قطاع الخدمات الحكومية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري مقبول."

و للتأكد من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق قطاع الخدمات الحكومية لنظام الحكومة الالكترونية و الانحراف المعياري كما هو موضح في الجدول (2-11)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق قطاع الخدمات الحكومية لنظام الحكومة الالكترونية 2,988و بانحراف معياري قدره 0,650 ، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية لمستوى الملائمة لسلم ليكارت الخماسي، كما انه اقل من القيمة 3 التي تعبر عن الحيادية، و الذي يشير إلى ان الآراء اتجهت نحو القبول المتوسط ، أي ان جل أفراد عينة الدراسة كانوا متوسطي القبول بمستوى تطبيق قطاع الخدمات الحكومية لنظام الحكومة الالكترونية وهذا ناتج عن نقص في التجهيزات، ضعف في البرامج، نقص الدورات التدريبية للعمال، عدم اسناد الوظائف للعمال المؤهلين لها.

وبذلك نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على: مستوى جاهزية دوائر قطاع الخدمات الحكومية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري مقبول.

2. اختبار الفرضية الثانية:

و التي تنص على ان: " مستوى تقديم الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري مقبول."

و للتأكد من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي لمستوى تقديم قطاع الخدمات الحكومية و الانحراف المعياري كما هو موضح في الجدول رقم(2-12).

من خلال الجدول رقم(2-12) نلاحظ بان المتوسط الحسابي لمستوى تقديم الخدمات الحكومية 3,201و بانحراف معياري قدره 0,690 ، وهو اكبر من القيمة 3 التي تعبر عن الحيادية ،و الذي يشير إلى ان الآراء اتجهت نحو القبول المرتفع ، أي ان جل أفراد عينة الدراسة كانوا مرتفعي القبول بمستوى تقديم الخدمات الحكومية، هذا ما يدل ارتياح المواطنين في التعامل الالكتروني، و ان هناك تحسن في مستوى تقديم الخدمات الحكومية.

وبذلك نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: مستوى تقديم الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري مقبول.

3. اختبار الفرضية الثالثة:

و التي تنص على: " توجد علاقة بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري."

- نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-13) بان قيمة مستوى الدلالة 0.000 اكبر من القيمة المعتمدة و بالتالي نقبل H0و نرفض بالفرضية البديلة H1، وهذا يعني وجود علاقة بين التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية و اداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي، و قد بلغت قوة العلاقة 48% . وهذا ما يفسر ان الحكومة استثمرت في هذا المجال بغية مواكبة التطورات المحلية و العالمية، و تمتلك قاعدة بيانات حديثة تساهم في التخزين و المعالجة و الاسترجاع في وقت قياسي، اضافة الى انها تمتلك شبكات تضمن التواصل و ترابط الدائم و السريع .
- نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-13) بان قيمة مستوى الدلالة 0.000 اكبر من القيمة المعتمدة و بالتالي نقبل H0و نرفض بالفرضية البديلة H1، وهذا يعني وجود علاقة بين الموارد البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي، و قد بلغت قوة العلاقة 26%. وهذا ما يفسر التوظيف في البلدية و الاختيار يكون على اسس و معايير تعتمد على قدرة الموظف على استخدام التكنولوجيا.
- نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-13) بان قيمة مستوى الدلالة 0.000 اكبر من القيمة المعتمدة و بالتالي نقبل H0و نرفض بالفرضية البديلة H1، وهذا يعني وجود علاقة بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و اداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي، و قد بلغت قوة العلاقة 45% ، ونفسر هذه النتائج بانه يوجد قوانين و تشريعات تضمن الامن و السرية للمعلومات، اضافة الى الزبون له تعليمات و قوانين و انظمة توجهه.

4.اختبار الفرضية الرابعة:

والتي تنص على :"توجد فروق في اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري تعزى لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية."

و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

-اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

من التأكد من صحة الفرضية قمنا بإجراء اختبار T لكشف فروق المتوسطات في إجابات أفراد العينة حسب متغير الجنس و الجدول رقم(2-14) يوضح النتائج المتحصل عليها.

من خلال الجدول رقم(2-14) نلاحظ ان القيمة الاحتماليةsig تساوي 0 ,794 وهي قيمة اكبر من مستوى الدلالة 0,05 ،و بالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلةH1، أي انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية نحو اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي تعزى بالجنس، وقد بلغ المتوسط الحسابي لاجابات الذكور 3,209بانحراف معياري قدره 0,568 اما لدى اجابات الاناث فقد بلغ 3,190 بانحراف معياري قدره 0,838و نفسره هذه النتائج بان الرجال لهم الحظ الاوفر في مناصب الشغل هذا يكون اما لاقبالهم على مثل هذه الوظائف، او لوجود شروط في التوظيف تمنع دون اقبال الاناث على هذه الوظيفة.

-اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

من اجل التأكد من صحة الفرضية قمنا باختبار التباين الأحادي الاتجاه One WayAnova للكشف عن الفروق في إجابات أفراد العينة حسب متغير السن، و الجدول رقم (2-15) يوضح نتائج هذا الاختبار.

من خلال الجدول رقم (2-15) نلاحظ ان القيمة الاحتماليةsig تساوي 0,052 وهي قيمة اكبر منمستوى الدلالة 0,05 ، ،و بالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلةH1، أي انه لاتوجد فروقات ذات دلالة إحصائية نحو اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي تعزى بالسن ، وهذا ما يفسره انه ليس للفئات العمرية تاثير جوهري على نظام الحكومة الالكترونية و ان عينة الدراسة في سن الشباب وبالتالي فهم اكثر اقبالا على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، حيث ان الافراد في عينة الدراسة دون 30 سنة هم ابناء الجيل الرقمي الذي ترعرع في عصر الشبكة المعلوماتية و التجهيزات الرقمية الحديثة.

-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

من اجل التأكد من صحة الفرضية قمنا باختبار التباين الأحادي الاتجاه One WayAnova للكشف عن الفروق في اجابات أفراد العينة ، و الجدول رقم (2-16)يوضح نتائج هذا الاختبار

من خلال الجدول (2-16) نلاحظ ان القيمة الاحتماليةsig تساوي 0,1920 وهي قيمة اكبر من مستوى الدلالة 0,05 ،و بالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلةH1،أي انه لا توجد فروقات ذات دلالة

إحصائية نحو اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي تعزى بالمستوى التعليمي، و نفسر هذا بان عينة الدراسة من الموظفين المتعلمين و الحاصلين على شهادات جامعية يكونون في المواقع الادارية العليا كما انهم قد حصلوا على فرصة اطلاع اوسع و تعليم اكثر.

-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

من اجل التأكد من صحة الفرضية قمنا باختبار التباين الأحادي الاتجاه One WayAnova للكشف عن الفروق في إجابات أفراد العينة ، و الجدول رقم (2-17) يوضح نتائج هذا الاختبار.

من خلال الجدول رقم (2-17) نلاحظ ان القيمة الاحتماليةsig تساوي 0,336 وهي قيمة اكبر من مستوى الدلالة 0,05 ،و بالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلةH1،أي انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية نحو اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي تعزى بالخبرة المهنية، وهذا ما يفسر انهم يعملوا بنظام دوري ياخذ العديد من الدورات التدريبية لتزويدهم بمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال البلدية و المضي في متابعة كل ما هو جديد و متطور في هذا المجال.

-اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

من اجل التأكد من صحة الفرضية قمنا باختبار التباين الأحادي الاتجاه One WayAnova للكشف عن الفروق في إجابات أفراد العينة ، و الجدول رقم (2-18) يوضح نتائج هذا الاختبار

من خلال الجدول رقم (2-18) نلاحظ ان القيمة الاحتماليةsigتساوي 0,217 وهي قيمة اكبر من مستوى الدلالة 0,05 ،و بالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلةH1،أي انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية نحو اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي تعزى المركز الوظيفي ، و نفسر هذا بان الموظفين يعتلون مناصب عليا حيث انهم حاصلين على شهادات جامعية.

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية للدراسة حيث توصلنا إلى ان مستوى تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في قطاع الخدمات الحكومية مستوى مقبول، و ذلك بالنسبة لأبعاد الحكومة الالكترونية حيث ان للتكنولوجيا، الموارد البشرية و القوانين و التشريعات نفس التأثير.

أما عن التحليل الإحصائي لتحديد اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية فقد أسفر عن وجود علاقة ارتباط قوية بينهما. كما تم التوصل إلى عدم وجود فروقات في اتجاهات المبحوثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية تعزى بالجنس، السن ،المؤهل العلمي، الخبرة المهنية و المركز الوظيفي.

الخـــاتمة

الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة معرفة اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية حيث تم في هذا الصدد استعراض الإطار النظري و المفاهيمي للموضوع قصد الوقوف على خلفيته النظرية و تمحيص الدراسات السابقة بشأنه. و الاستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة في إشكالية الدراسة بوضوح، تم صياغتها في سؤال جوهري و أربعة فرضيات رئيسية حينها استعرضنا الإطار الميداني و الذي يعتبر تجسيدا للإطار النظري على ارض الواقع، حيث قامت الباحثة بتصميم استبانة لغرض جمع البيانات و المعلومات و توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 360 موظفة و موظف ببلديات ولايات الجنوب الشرقي، و المتمثلة في أراءهم و اتجاهاتهم، و باستخدام الأساليب الإحصائية تم تحليل الاستبانة التي تمكنا من خلالها اختبار الفرضيات و استخلاص النتائج و تقديم مقترحات بشأن الموضوع.

النتائج :

من خلال الدراسة النظرية و التطبيقية تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. يحتاج نظام الحكومة الالكترونية إلى موارد تقنية و معلوماتية و بشرية، و يتطلب التزام حكومي على أعلى المستويات؛
2. يساهم نظام الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمة للمواطنين بجودة، سرعة، دقة و سهولة؛
3. ترشيد السياسة العامة و القانون، فقد تواجه الحكومة الالكترونية و الخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة؛
4. ان الاختلاف بين الحكومة التقليدية و الحكومة الالكترونية هو ان هذه الأخيرة تقدم خدماتها وفق نسق الكتروني؛
5. يجب عدم إهمال العنصر البشري لأنه المحرك الرئيسي لنظام الحكومة الالكترونية، ويمنح امتياز تقديم الخدمة بجودة ، امن، سهولة و سرعة؛
6. يقلل نظام الحكومة الالكترونية من مشاكل البيروقراطية، الرشوة و المحسوبية؛
7. يساهم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في زيادة كفاءة و فاعلية أداء قطاع الخدمات الحكومية؛
8. من ابرز مخاطر الحكومة الالكترونية هو أنها أدت إلى ظهور النقص الموجود في قدرات الأشخاص؛
9. لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال الدور الريادي في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية؛

10. تتميز الخدمات العمومية الالكترونية بالدقة المتناهية، قلة و محدودية نسبة الأخطاء؛
11. تحاول الجزائر استغلال الإمكانيات من اجل التقدم بمشروع الجزائر الالكترونية؛
12. ساهم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر في تقليص حجم طوابير الانتظار ؛
13. ساهم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر في خفض التكاليف (الأوراق، الطوابع البريدية.....)و النفقات؛
14. ساهم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في سرعة أداء القطاع الحكومي؛
15. ساهمت البوابة الالكترونية من تقريب المواطن من الإدارة؛
16. مرت سنوات عديدة على مشروع الجزائر الالكترونية إلا ان الخدمات الالكترونية مازالت محدودة ؛
17. الجزائر لا تزال بعيدة عن ركب الحكومات الالكترونية المتطورة؛
18. أظهرت الدراسة انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية تعزى بالمتغيرات الديمغرافية و الوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي).

التوصيات: في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، نقدم مجموعة من التوصيات:

- ضرورة العمل على تحسيس و توعية المواطنين بمزايا هذه التقنيات الحديثة و تقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص اقتناء العتاد اللازم؛
- إتاحة استخراج الوثائق باللغة الأجنبية؛
- الحكومة الالكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ، أو التقليد لمجرد مواكبة العصر إنما هو نظام يقوم على إستراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع و احتياجاته و الإمكانيات المتوفرة؛ وهذا لزيادة فرص نجاح المشروع؛
- تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة و سرعة الاتصال وتحسين نوعية الخدمة الالكترونية، و توفير مجانية الانترنت لاسيما في قطاع الصحة و التعليم؛
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة و التدريب و التوعية للموظفين و القيادات الإدارية.

افاق الدراسة:

في خاتمة البحث نقترح مجموعة من المواضيع التي تعتبر كبحوث مستقبلية للمزيد من الاثراء و التجديد ونقترح عناوين بحوث كأفاق لبحثنا فيمايلي:

1. اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على الاداء الوظيفي للموظفين؛
2. اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات؛
3. اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على اداء الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية.

قائمة المـــراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

*اروى يحي الارياني، **الاعمال الالكترونية و تطبيقاتها**، الوراق، الاردن،2016

*رعد عبد الله الطائي ، عيسى قدارة، **ادارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري، الاردن، 2008.

* زكي خليل المساعد، **تسويق الخدمات و تطبيقاته**، دار المناهج للنشر و التوزيع، الاردن،2006.

* سعد طه، **التنمية و الدولة**، دار طيبة ، مصر،2003.

* عبد الفتاح مطر، **الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق**، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية،2008.

* محمد أحمد سمير، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، الطبعة الأولى.

*محمد الصيرفي، **الإدارة الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، الطبعة الأولى.

*محمود القدوة، **الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة**، دار اسامة للنشر و التوزيع، عمان،2009.

*محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، **المعرفة و الادارة الالكترونية**، دار الصفاء، الاردن، 2011

المجلات:

* الياس شاهد و اخرون، **تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر**، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية، العدد03، 2016.

* بوزيان رحماني جمال، **تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر**، مجلة الاقتصاد الجديد،العدد18، المجلد1-2018.

*حبيب محمود واخرون، **دور الخدمات الحكومية الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة للاقتصاد السوري**، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد35،العدد04، 2013.

* علاء الدين عبد الرحمن حسين،**استثمار الموارد البشرية كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية و فاعليتهم**،مجلة المخطط و التنمية، العدد 24، جامعة بغداد،2011.

*بوفاسة سليمان و رشيد سعيداني، **استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية (مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية)**، مجلة الاقتصاد و التنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، العدد01، 2013.

المذكرات:

* مشعل عبد المجيد الكساسبة، **اثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في اداء العاملين دراسة حالة وزارة التربية و التعليم في محافظة الكرك**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال الالكترونية، جامعة الشرق الاوسط، 2014.

*بوخلف نادية، خيثر تونسية، **واقع الخدمات الحكومية الالكترونية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي العقيد اكلي محند اولحاج، البويرة،2011/2012.

*خامت السعدية، عجو نورة، **تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية العمومية بالاخضرية**،مذكرة لنيل شهادة ماستر ، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي العقيد اكلي محند اولحاج، البويرة،2011/2012.

الملتقيات:

* ابراهيم عطاري،امينةقندور، **التسويق الفيروسي كخدمة من خدمات تفعيل الحكومة الالكترونية**، الملتقى العلمي الدولي حول: متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول ، الجزائر، 13 و 14 ماي 2013.

* حوشين كمال،هارون سميرة، **دور الادارة المؤسساتية في تحسين جود الخدمة العامة**،الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، 29و 30 اكتوبر 2014.

* شلالي عبد القادر،قاشي علال، **الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر**،مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول:مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر،27 فيفري 2014 .

* نذير عبد الرزاق، قراوي احمد الصغير،**دور الحكومة الالكترونية في تحقيق فعالية الاداء الحكومي**،الملتقى العلمي الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات و الحكومات،جامعة ورقلة،8و9 مارس،2005.

*بوزيد مروان، مسعي بلال، **الحكومة الالكترونية اساس حوكمة الادارة العمومية تجربة دبي نموذجا**، الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، 29و 30 اكتوبر 2014.

*اونيس عبد المجيد، **الحوكمة الالكترونية–رؤيا شاملة–**،الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر،29و 30 اكتوبر 2014.

*حدة عطاالله، **اتجاهات الحكومة الالكترونية في ظل اسس و متغيرات الحوكمة الالكترونية–دراسة حالة دولة الامارات العربية المتحدة**، الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس،29و 30 اكتوبر 2014.

*حوشين كمال،هارون سميرة، **دور الادارة المؤسساتية في تحسين جود الخدمة العامة**،الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، 29و 30 اكتوبر 2014.

*عائشة بن قادة الله، فايزة سبتي، **تطبيقات الحوكمة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**،الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس ،29و 30 اكتوبر 2014.

*عائشة بوشيخي، عبد الرحمن بورعدة، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الخدمة العمومية مؤسسة بريد الجزائر–الخدمات المالية البريدية نموجا–**، الملتقى الدولي الاول حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول، الجزائر،13و 14ماي2013.

*فتيحة بن ام السعد، نعيمة يحياوي، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية**، الملتقى العلمي الدولي حول: جودة الخدمة في ظل الحوكمة الالكترونية– حالة البلدان العربية، 30و29 اكتوبر 2014، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر.

*مكاحلية محي الدين،بوفلفل سهام، **متطلبات ارساء الحوكمة الالكترونية كضرورة لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**، الملتقى العلمي الدولي حول:جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر،29و 30 اكتوبر 2014.

*واعر وسيلة ، **دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الالكترونية حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الجزائر**، الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة.

* فكير سامية، **تحديات و أفاق ترشيد خدمة الصحة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية في الجزائر**، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر،30/29 اكتوبر 2014.

*فراس سليمان الشلبي، رياض عبدالله الخوالدة ، **دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الفاعلية التنظيمية دراسة حالة وزارة المالية الاردنية**، جامعة البلقاء التطبيقية، الاردن.

*منصوري الزين، سفيان نقماري، **الاطار النظري للحكومة الالكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول–** ،الملتقىالعلميالدوليحول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول– ، جامعة سعد دحلب البليدة،يومي13-14 ماي 2013.

المراجع باللغة الاجنبية:

- Lunuria Carter, France Bélanger,**The utilization of e-government services : citizen trust, innovation and acceptance factors,** black well publishing ltd, information systems journal15**.**
- **République Algérienne Démocratique et Populaire-commission,**e –Algérie 2013 , p 07
- Asmayabouche**, Understandind e-governance a theoretical approach,** focus of research n°1 : the theoreticl and intellectual framework of e-governance,univerrsity of mohmmedbougerra, boumerdes.
- Ooh kin lean**, factors influencing intention to use e-governement services among citizens in malaysia,**researchraport in partial fulfillment of the requirements for the deqree of master of business administration, university sains malaysai,2008.

- Suhaalawadhi, annemorris**, the use of the utaut model in the adoption of e-government services in kuwait,** procceding of the 41st hawaii international conference on system sciences.
- El megder et auteurs**, le e-governement et la mondernisationdu secteurs public** ,3ndinternationnalconference : sciences of electronicthechnologies of information and telecommunication**.**
- Subhashc.bhatnagar, Nupursingh**, research article : assessing the impact of e-gouvernmentastudy of projects in india.**
- M.aishehri, s.drew**,Implementation of e-government :Avantages and challenges,**Proceedings of the IASK International Conference E-Activity and Leading Technologies &InterTIC, 2010.
- Claude Demeure**,Marketing,** 6eme édition,Dunod,France,2008,p143**.**

المواقع الالكترونية:

تاريخ الاطلاع 2018-12/13 www.mjustice.dz

تاريخ الاطلاع 2018/12/13 www.interieur.gov.dz

الملاحق

الملحق الاول: بعض من استخدامات الحكومة الالكترونية في الجزائر

✓ **البطاقة الذهبية**

✓ **بطاقة الشفاء**

✓ بوابة الهناء

✓ نتائج الشهادات

✓ موقع وزارة العدل

الملحق رقم(2): الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

في إطار إعداد أطروحة دكتوراه بعنوان "أثر نظام الحكومة الإلكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في الجزائر" وذلك من خلال اتجاهات الرأي لمواطني و موظفي بلديات الجنوب الشرقي.

يشرفنا أن نتقدم إليكم بملئ هذه الاستمارة الإستبيانية علما بأن المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن التعاون

الطالبة: جوغي خديجة

القسم الأول: بيانات شخصية ووظيفية:

يرجى وضع (×) في الخانة التي تتوافق مع آرائك.

الجنس	ذكر	
	أنثى	
السن	30–20	
	40–31	
	50–41	
	60–51	
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	
	شهادة تدرج*	
	شهادة ما بعد التدرج**	
الخبرة المهنية	5 سنوات فأقل	
	من 6 إلى 10 سنوات	
	من 11 إلى 15 سنة	
	أكثر من 16 سنة	
المركز الوظيفي	إدارة عليا	
	إدارة وسطى	
	إدارة دنيا	

* شهادة تدرج : (شهادة جامعية و اقل من ماجستير)

** شهادة ما بعد التدرج : (ماجستير، دكتوراه....)

القسم الثاني:

يرجى وضع العلامة (×) أمام العبارة الأقرب إلى رأيك بكل دقة وموضوعية.

. الحكومة الالكترونية						
أبعاد الحكومة الالكترونية						
الرقم	البند	**غير موافق تماما**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق تماما**
التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية						
01	. تتوفر بالبلدية الأجهزة اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية					
02	. توفر البلدية البرامج الحديثة والنظم الضرورية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية					
03	. يتوفر لدى البلدية نظام اتصالات فعال لأداء خدمات الحكومة الالكترونية					
04	يتوفر لدى البلدية موقع خاص على شبكة الانترنت					
05	تتصف شبكات المعلومات الخاصة بالبلدية بسهولة الاستخدام وسرعة الوصول					
06	توفر البلدية شبكة الأنترنت بشكل فعال لجميع الموظفين مما يسهل تطبيق نظام الحكومة الالكترونية					
07	تقدم البلدية معظم الخدمات الالكترونية على مدار الساعة دون انقطاع					
08	تتوسع البلدية بإستخدام الأنترانت يوما بعد يوم					
09	يتوفر لدى البلدية شبكة إنترانت داخلية متكاملة					

10	هناك إمكانية لتداول المعلومات على مختلف المستويات الوظيفية في البلدية					
11	تستخدم شبكة الإنترانت على نطاق واسع في البلدية					
12	هناك إمكانية لتبادل المعلومات بين مختلف البلدية					
13	تخدم شبكة الإنترانت احتياجات العمل في البلدية					
14	تطور البلدية شبكة الإنترانت بإستمرارللتماشي مع تطبيقات نظام الحكومة الالكترونية					
15	هناك تواصل بين البلدية والوزارة عن طريق شبكة اتصالات خارجية إكسترانت					
16	إن إستخدام قاعدة شاملة للبيانات يسهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية					
الموارد البشرية اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية						
17	لدي المعرفة الكافية بمفهوم الحكومة الالكترونية					
18	لدي المهارة اللازمة لإستخدام تطبيقات وبرامج الحكومة الالكترونية					
19	شاركت في دورات تدريبية في مجال استخدام التكنولوجيا					
20	كانت الدورات التدريبية مفيدة في مجال عملي					
21	مؤهلات العاملين في الإدارة تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم					
22	يتمتع موظفو البلدية بمستوى جيد في مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
القوانين والتشريعات التي تساهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية						

23	توجد قوانين وأنظمة تسمح بتداول المعلومات الكترونيا					
24	توجد تشريعات تساعد في المحافظة على خصوصية المعلومات					
25	توجد قوانين وأنظمة وتعليمات محددة يتم توجيه الزبون على أساسها					
26	تساهم التشريعات الحالية في جهود تطبيق نظام الحكومة الالكترونية					
27	تعترف البلدية بقانون التوقيع الالكتروني وإصدار الوثائق الكترونيا.					
. أداء قطاع الخدمات الحكومية						
28	ساهمت الحكومة الالكترونية في تقديم خدمات ذات جودة عالية					
29	ساهمت الحكومة الالكترونية في تقليل الأخطاء أثناء تقديم الخدمة					
30	ساهمت الحكومة الالكترونية في تبسيط الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة					
31	ساهمت الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمة بمرونة عالية					
32	ساهمت الحكومة الالكترونية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة					
33	ساهمت الحكومة الالكترونية في تقليل وقت الانتظار أثناء إجراءات انجاز الخدمة					
34	ساهمت الحكومة الالكترونية في الحصول على الخدمة في الوقت المحدد					
35	ساهمت الحكومة الالكترونية بتقديم خدمات ذات فعالية عالية					
36	ساهمت الحكومة الالكترونية بتقديم خدمات ذات سهولة أكثر في الحصول عليها					

37	ساهمت الحكومة الالكترونية في الرد السريع على استفسارات الزبائن حول الخدمات وجاهزيتها					
38	تمتاز الكوادر البشرية التي تقدم الخدمة بالمهارة والقدرة على التعامل مع الحكومة الالكترونية					
39	لدي اتجاهات ايجابية نحو خدمات الحكومة الالكترونية					
40	أنا واثق من جدوى خدمات الحكومة الالكترونية					
41	أعتقد أنه من الضروري التحول نحو تقديم خدمات الحكومة الالكترونية					
45	تقديم خدمات الحكومة الالكترونية لا يتعارض مع أفكاري ومعتقداتي					
46	تمتاز خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة بالدقة					
47	تقلل خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة من الجهد المبذول					
48	تحقق خدمات الحكومة الالكترونية حاجاتي ومصلحتي الخاصة					
49	لا يوجد مجال للفساد الإداري أثناء تقديم خدمات الحكومة الالكترونية					
50	تقديم خدمات الحكومة الالكترونية يحترم سرية المعلومات وخصوصية الأفراد					
51	) المقدمة للإستفسار عن SMSأستطيع التفاعل مع خدمة (جاهزية خدمات الحكومة الالكترونية					
52	لا أعاني من صعوبة في فهم مخرجات خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة من الإدارة					
53	أعتقد أنه من السهل الحصول على المعلومات حول خدمات					

	الحكومة الالكترونية المقدمة عن طريق الانترنت					
54	لا احتاج إلى جهد عال للإستفسار عن خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة					
55	متطلبات الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية أصبحت واضحة ومحددة					
56	تتصف خدمات الحكومة الالكترونية بسهولة الوصول إليها					
57	أنا راض عن خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة					
58	أنا أرغب في التفاعل مع خدمات الحكومة الالكترونية					
59	التفاعل مع خدمات الحكومة الالكترونية يحقق طموحي					
60	تلبي المعلومات التي احصل عليها من موقع الحكومة الالكترونية الحاجة المطلوبة					

الملحق رقم(3): نتائج التحليل الاحصائي

Descriptives

[Ensemble_de_données0]

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X1	360	1,00	5,00	2,9639	1,31048
X2	360	1,00	5,00	3,0556	1,15255
X3	360	1,00	5,00	3,0583	1,26202
X4	360	1,00	5,00	3,6139	1,21198
X5	360	1,00	5,00	3,1194	1,30977
X6	360	1,00	5,00	2,7639	1,12323
X7	360	1,00	5,00	2,4250	1,15628
X8	360	1,00	5,00	2,8056	1,22006
X9	360	1,00	5,00	3,0972	1,33894
X10	360	1,00	5,00	2,9139	1,19927
X11	360	1,00	5,00	2,9167	1,20757
X12	360	1,00	5,00	3,3861	1,20506
X13	360	1,00	5,00	3,3083	1,13782
X14	360	1,00	5,00	2,9861	1,25887
X15	360	1,00	5,00	2,7806	1,20313
X16	360	1,00	5,00	3,0500	1,30683
X17	360	1,00	5,00	3,0528	1,11210
X18	360	1,00	5,00	2,8083	1,24423
X19	360	1,00	5,00	2,5083	1,22642
X20	360	1,00	5,00	2,7222	1,15416
X21	360	1,00	5,00	2,8139	1,13752
X22	360	1,00	5,00	2,9889	1,14415
X23	360	1,00	5,00	3,0667	1,19002
X24	360	1,00	5,00	3,1667	1,21275
X25	360	1,00	5,00	3,1167	1,17672
X26	360	1,00	5,00	3,0389	1,24835
X27	360	1,00	5,00	3,1583	1,29061
N valide (listwise)	360				

Descriptives

[Ensemble_de_données0]

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Y1	360	1,00	5,00	3,1917	1,20558
Y02	360	1,00	5,00	3,1500	1,12443
Y03	360	1,00	5,00	3,3500	1,07115
Y04	360	1,00	5,00	3,2417	1,19653
Y05	360	1,00	5,00	3,2000	1,28371
Y06	360	1,00	5,00	2,9917	1,25004
Y07	360	1,00	5,00	2,9972	1,14054
Y08	360	1,00	5,00	3,0000	1,22418
Y9	360	1,00	5,00	2,8611	1,30037
Y10	360	1,00	5,00	2,8333	1,14663
Y11	360	1,00	5,00	3,2444	1,11521
Y12	360	1,00	5,00	3,2861	1,07844
Y13	360	1,00	5,00	3,0944	1,26093
Y14	360	1,00	5,00	3,6528	1,06554
Y15	360	1,00	5,00	3,2139	1,14484
Y16	360	1,00	5,00	3,5250	1,08391
Y17	360	1,00	5,00	3,3083	1,13782
Y18	360	1,00	5,00	3,0556	1,32355
Y19	360	1,00	5,00	3,0806	1,24075
Y20	360	1,00	5,00	3,3361	1,20391
Y21	360	1,00	5,00	3,3750	1,16874
Y22	360	1,00	5,00	3,2944	1,14516
Y23	360	1,00	5,00	3,3722	1,16366
Y24	360	1,00	5,00	3,0222	1,26867
Y25	360	1,00	5,00	3,1028	1,23460
Y26	360	1,00	5,00	2,9472	1,25784
Y27	360	1,00	5,00	3,0583	1,30328
Y28	360	1,00	5,00	3,7972	1,05845
Y29	360	1,00	5,00	3,2806	1,22720
Y30	360	1,00	5,00	3,1806	1,17692
N valide (listwise)	360				

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\ACER\Desktop\Sans titre1 حواجي.sav'
  /COMPRESSED.
CORRELATIONS
  /VARIABLES=نظام_الموارد_التكنولوجيا_الحوكمة_القوانين_البشرية_الأداء_والتشريعات
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

```
[Ensemble_de_données0] C:\Users\ACER\Desktop\Sans titre1 حواجي.sav
```

Corrélations

		الحوكمة_نظام	التكنولوجيا	البشرية_الموارد	والتشريعات_القوانين	الأداء
الحوكمة_نظام	Corrélation de Pearson	1	,952**	,764**	,685**	,483**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	360	360	360	360	360
التكنولوجيا	Corrélation de Pearson	,952**	1	,610**	,516**	,450**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	360	360	360	360	360
البشرية_الموارد	Corrélation de Pearson	,764**	,610**	1	,396**	,260**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	360	360	360	360	360
_القوانين والتشريعات	Corrélation de Pearson	,685**	,516**	,396**	1	,480**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	360	360	360	360	360
الأداء	Corrélation de Pearson	,483**	,450**	,260**	,480**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	360	360	360	360	360

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

```
T-TEST GROUPS=SE(1 2)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الأداء
  /CRITERIA=CI(.95).
```

Test-t

[Ensemble_de_données0] C:\Users\ACER\Desktop\Sans titre1 حواجي.sav

Statistiques de groupe

	SE	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الأداء	1,00	213	96,2817	17,04089	1,16762
	2,00	147	95,7007	25,15552	2,07479

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الأداء	Hypothèse de variances égales	42,715	,000	,261	358	,794	,58101	2,22359	-3,79192	4,95394
	Hypothèse de variances inégales			,244	236,767	,807	,58101	2,38078	-4,10920	5,27122

```
T-TEST GROUPS=AG(1 2)
```

```
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الأداء
  /CRITERIA=CI(.95).
```

Test-t

[Ensemble_de_données0] C:\Users\ACER\Desktop\Sans titre1 حواجي.sav

Statistiques de groupe

	AG	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الأداء	1,00	114	96,6754	19,68670	1,84383
	2,00	204	94,3186	20,48119	1,43397

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الأداء	Hypothèse de variances égales	,616	,433	,998	316	,319	2,35681	2,36217	-2,29077	7,00439
	Hypothèse de variances inégales			1,009	241,794	,314	2,35681	2,33580	-2,24431	6,95793

```
ONEWAY الأداء BY N
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

[Ensemble_de_données0] C:\Users\ACER\Desktop\Sans titre1 حواجي.sav

Descriptives

الأداء

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1,00	114	98,2544	21,61113	2,02407	94,2443	102,2644	66,00	135,00
2,00	182	94,0934	20,98110	1,55522	91,0247	97,1621	46,00	142,00
3,00	64	97,6563	17,86743	2,23343	93,1931	102,1194	60,00	135,00
Total	360	96,0444	20,71032	1,09153	93,8978	98,1910	46,00	142,00

ANOVA à 1 facteur

الأداء

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1415,816	2	707,908	1,656	,192
Intra-groupes	152565,472	357	427,354		
Total	153981,289	359			

```
ONEWAY الأداء BY EP
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

[Ensemble_de_données0] C:\Users\ACER\Desktop\Sans titre1 حواجي.sav

Descriptives

الأداء

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1,00	171	96,0702	22,93484	1,75387	92,6080	99,5323	46,00	142,00
2,00	125	96,4720	18,90706	1,69110	93,1248	99,8192	60,00	135,00
3,00	63	94,5556	17,40298	2,19257	90,1727	98,9384	66,00	132,00
4,00	1	132,0000	.	.	.	.	132,00	132,00
Total	360	96,0444	20,71032	1,09153	93,8978	98,1910	46,00	142,00

ANOVA à 1 facteur

الأداء

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1455,423	3	485,141	1,132	,336
Intra-groupes	152525,865	356	428,443		
Total	153981,289	359			

```
ONEWAY الأداء BY NF
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

[Ensemble_de_données0] C:\Users\ACER\Desktop\Sans titre1 حواجي.sav

Descriptives

الأداء

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1,00	63	95,2857	23,53407	2,96501	89,3587	101,2127	60,00	135,00
2,00	202	94,7871	18,79529	1,32243	92,1795	97,3947	46,00	135,00
3,00	95	99,2211	22,43723	2,30201	94,6504	103,7918	60,00	142,00
Total	360	96,0444	20,71032	1,09153	93,8978	98,1910	46,00	142,00

ANOVA à 1 facteur

الأداء

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1314,227	2	657,114	1,537	,217
Intra-groupes	152667,062	357	427,639		
Total	153981,289	359			