

دراسة قابلية إقبال المواطن الجزائري على طلب خدمات الحكومة الالكترونية  
**Studying the possibility of requesting e-government services  
 by Algerian citizen**

قسمية لحشم<sup>1</sup>، جيلالي شفيق<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة البليدة 2-علي لونيبي-، kasmia.lahchem@gmail.com

<sup>2</sup> جامعة البليدة 2-علي لونيبي-، c.djilali@univ-blida2.dz

تاريخ النشر: 2020/12/04

تاريخ القبول: 2020/10/30

تاريخ الاستلام: 2020/10/10

**ملخص:**

تناولت هذه الورقة البحثية دراسة استعداد المواطن الجزائري للتوجه نحو طلب مختلف الخدمات الالكترونية التي توفرها الحكومة الجزائرية، وذلك من خلال دراسة ميدانية أجريت على عينة من المواطنين الجزائريين الموزعين على 12 مدينة جزائرية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لتحليل الإستبانة، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج، أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين حسب السن، كذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تحكم المواطنين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإقبال على طلب الخدمات الالكترونية، كما أظهرت نتائج الدراسة استعداد المواطن الجزائري لقبول مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية، وتحفزه لطلب الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية.

**الكلمات المفتاحية :** إدارة إلكترونية، حكومة إلكترونية، تكنولوجيا معلومات اتصال، خدمات حكومية.

**Abstract:**

This research paper aims to study the readiness of the Algerian 's to request various electronic services provided by the Algerian government, To achieve the objective of the study a questionnaire was distributed to a sample of Algerian citizens from 12 cities. For the purpose of analyzing questionnaire data and testing hypotheses a number of statistical methods were used. The main findings are as follows: the existence of statistically significant differences in the demand for electronic services by citizens according to age, as well as the existence of a statistically significant effect between citizens' control over information and communication technology and demand for electronic services, the results of the study showed also the willingness of the Algerian citizen To accept the Algerian e-government project, and they are motivated to request government services provided online.

**Keywords:** e-management; e-government; information technology ; government services.

المؤلف المرسل: قسمية لحشم ، الإيميل: kasmia.lahchem@gmail.com

## I. مقدمة:

يعيش العالم منذ عدة عقود في مجتمع المعلوماتية نظرا للتطور الكبير لمفهوم التقدم العلمي والتكنولوجي، الذي تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا أساسيا في تبسيط حياة الأفراد، عبر المساهمة في إلغاء حواجز المسافات والزمن. ولقد صاحب هذه التطورات المتتابعة ظهور مفاهيم مستحدثة عديدة، مما يستوجب إدراك المضمون الحقيقي لهذه التحولات، وإدراك واستشراف أعبائها وتداعياتها على الأوضاع الراهنة والمستقبلية، وما يتطلبه ذلك من إعادة تشكيل المجتمعات والممارسات التي تحكمها وتسيرها، وهذا التوجه الجديد يتطلب أنماطاً من السلوك والآليات والتنظيمات المؤسسية التي بدأ تنفيذها أو يجري التخطيط لتأسيسها عبر مختلف دول العالم. تماشياً مع المفاهيم الجديدة المستحدثة مثل الجامعات الإلكترونية، التعليم عن بعد، والحكومة الإلكترونية.

بالموازاة مع ما سبق، وفي نفس الوقت أدى ازدياد وعي المواطنين لحقوقهم و مسؤولياتهم في ظل ما يعرف بدولة المؤسسات والقانون، وتنامي عدد السكان، وتحسين مستوى المعيشة، و اتساع تجربتهم و إطلاعهم بسبب توفر مصادر المعلومات باستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، إلى دوافع إضافية لمطالبة حكوماتهم و مؤسساتهم الإدارية بالتوجه نحو الكفاءة في استخدام المصادر و الموارد المحدودة بأنواعها، و أصبح القطاع العام معرضاً للمساءلة، و مطالباً بتبرير مواقفه أمام المواطنين عن تحقيق الأهداف العامة، و بالتالي ظهرت توجهات مختلفة للبحث عن الطرق المثلى التي يمكن أن تدار بها الدوائر و المؤسسات الحكومية، و التي تستطيع من خلالها الوصول إلى النتائج والأهداف المطلوب تحقيقها. كما عرفت شبكة الانترنت رواجاً كبيراً، بما تتميز به من توفر الشفافية، سرعة الأداء، والإتاحة على مدار الساعة، و هذا بالضبط ما يحتاجه مقدموا الخدمات الحكومية ويساعده على إرضاء متعاملينهم، مما حفز على استعمال الانترنت كوسيلة لتقديم الخدمات الحكومية، و هكذا برزت إلى الوجود فكرة "الحكومة الإلكترونية".

تعتبر الحكومة الإلكترونية أحد جوانب الإصلاح الإداري وتطوير عمليات القطاع العام، سعياً منها وراء تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين على صعيدي المواطنين والمؤسسات، و التي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات العمومية للحد من البيروقراطية و من عرقلة الأعمال نتيجة تعقد الإجراءات واستفحال الإجراءات الروتينية التي ترهق المواطن عند قيامه بقضاء بعض حاجاته التي تقتضي اللجوء إلى المصالح الحكومية على بساطتها. وتتسابق حكومات دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية، إذ قامت الكثير من الدول بتبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالمياً، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية. والحكومة الإلكترونية اليوم لا تقتصر على حوسبة الخدمات وإعادة تصميم العمليات الداخلية، بل تهدف بشكل رئيسي إلى إنشاء بيئة مواتية تمكن المواطنين من الإنخراط في الحكومة، وحشد الدعم للسياسات العامة، وتشجيع تواصل الحكومات مع مواطنيها واستطلاع آرائهم عند صنع القرارات التي تؤثر في مستقبلهم.

تسعى الجزائر كغيرها من الدول إلى إنشاء وتطوير الحكومة الكترونية حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يدها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل. إلا أن نجاح أو فشل مشروع الحكومة الالكترونية على أرض الواقع مرتبط ارتباطا مباشرا بالمواطن ودرجة تفاعله مع التكنولوجيا الحديثة، بالإضافة إلى ضرورة التعرف على الحاجات و الرغبات الفعلية للمواطن الجزائري، و حتى تطلعاته و توقعاته من المشروع، حتى تتمكن من إقناعه بالفوائد التي تمنحها الحكومة الالكترونية له، وهذا لما لهذه الحكومة الالكترونية من مزايا و مردودية سواء من ناحية الوقت، الجهد، أو المال. فبالرغم من ضرورة توفر الإرادة السياسية و الإمكانيات المادية لنجاح هذا المشروع، فلا يمكن إهمال نوعية الموارد البشرية لأن أهم عنصر في هذا المشروع هو الفرد لأنه هو الذي سيتعامل مع الحكومة الالكترونية عن طريق طلب مختلف الخدمات التي يقترحها المشروع، وكذلك التفاعل معها بالنقد والاقتراح و المشاركة.

انطلاقا مما سبق، يمكن صياغة التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة عبر ما يلي:

هل لدى الفرد الجزائري القابلية في الإقبال نحو التعامل مع الخدمات التي تتيحها الحكومة الالكترونية ؟  
وتمثل فرضيات الدراسة في:

الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين حسب المستوى الدراسي ؛

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين حسب السن ؛

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين حسب مكان السكن؛

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تحكم المواطنين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإقبال على طلب الخدمات الالكترونية.

أما فيما يخص أهداف الدراسة فهي تتمثل في:

- تقييم تأهيل الفرد الجزائري في المجال الالكتروني و مدى قدرته على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- تقييم توفر الوسائل التكنولوجية لدى الفرد الجزائري؛

- التعرف على مجالات استعمال الانترنت من طرف الفرد الجزائري ؛

- التعرف على مواقف الفرد الجزائري من الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة الجزائرية؛

## II. الإطار النظري والدراسات السابقة:

### II - 1 الإطار النظري:

II - 1 - 1 مفهوم الحكومة الالكترونية: توجد تعريفات كثيرة شائعة الاستخدام للحكومة الإلكترونية نظرا للأبعاد التي يشملها هذا المصطلح، والتي تعكس في مجملها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الإدارة العمومية بهدف تغيير إجراءات وهيكل المؤسسات الحكومية (Löfstedt,2005,p40).

علاوة على ذلك ، يعد هذا المفهوم محاولة لتوفير سهولة أكبر في الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين والشركات والهيئات الحكومية ، مع إتاحة إمكانية كبيرة لتحسين وتعزيز التفاعل بين ما سبق، كل ذلك بهدف تحسين جودة الخدمات وتوفير فرص أكبر للمشاركة في الهيئات الحكومية والعملية الديمقراطية بدعم الأعمال الحكومية وتسهيل التفاعل مع المواطنين(Lambrinouidakis et al., 2003).

**II-1-2 محتوى الحكومة الالكترونية:** ينقسم محتوى الحكومة الالكترونية إلى ثلاثة أقسام، حيث أننا نجد(عرب يونس،2001،ص448):

- محتوى معلوماتي: يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور، وكذلك فيما بين مؤسسات الدولة، أو فيما بين الدولة ومؤسسات الأعمال؛

- محتوى خدمي: يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية، وخدمات الأعمال على الخط ؛

- محتوى اتصالي: يتيح ربط مواطني الدولة وأجهزة الدولة معاً، في كل وقت و بوسيلة تفاعل سهلة.

**II-1-3 محاور الحكومة الالكترونية:** تتمثل محاور الحكومة الالكترونية في العناصر الآتية (بن نذير نصر الدين، وغردي محمد.2013.ص04):

- المواطنين؛

- مؤسسات الأعمال؛

- الوزارات والأجهزة الحكومية؛

- الإدارات الداخلية.

**II-1-3 خدمات الحكومة الالكترونية:**

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تقديم مجموعة من الخدمات، ومن أهمها (العلوش طارق و الطعامنة محمد، 2004،ص30):

- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية، و الحصول على الخدمات من البوابة الإلكترونية، بدلا من الذهاب إلى الدوائر الحكومية؛

- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني؛

- تحسين الكفاءة في الأداء الحكومي و الرقابة عليه ؛

- التقليل من البيروقراطية بسؤال المواطنين عن المعلومات التفصيلية مرة واحدة، وبالتالي تقديم الخدمات للمواطنين تلقائياً، والتقليل من التعقيدات الإدارية، حيث أن تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفير المعلومة بسرعة وسهولة واختصار إنجاز المعاملات في ظرف زمني قصير؛

- تقليل التزاحم وعدد مرات تردد المواطن على الدوائر الحكومية كون الخدمات الحكومية والمعلومات تقدم لمدة 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع (تغريد أبو سليم، 2005،ص 38) ؛

- تحقيق مبادئ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمات من خلال النشر الإلكتروني؛

- الحصول على وثائق ذات طبيعة خاصة: وذلك بناء على مواصفات محددة منها الشهادات الشخصية مثل شهادات الوفاة والزواج والطلاق والتعليم والشهادات الطبية، وجوازات السفر والهوية. ونظرا لخصوصية

- البيانات الخاصة بهذه الشهادات فإن الحصول عليها يتطلب التأكد من شخصية طالبها، وسيما أن القانون قد أمن إجراءات الحصول على هذه الوثائق؛
- تطوير العلاقة بين الحكومة والمواطنين لتحقيق أقصى درجات رضى العملاء وعرض تفاصيل نشاطات القطاع العام للمواطنين، مما يؤدي إلى زيادة الشفافية ومساهمة المواطنين في قرارات القطاع العام، واستخدام هذه العلاقة لتحقيق الديمقراطية؛
- بناء تفاعلات خارجية بين الحكومة وقطاع الأعمال وهيئات المجتمع المدني، مما يؤدي إلى تطوير وتنمية المجتمعات وبناء شراكات لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية؛
- توفير وسائل الرقابة لضبط الأداء الحكومي، بتطبيق مبدأ اتخاذ الإجراءات الوقائية لاكتشاف الأمور قبل أن يقع المخطور، كعهدنا بالرقابة الإدارية التقليدية؛
- سرعة تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية وسهولة تخزينها واسترجاعها، في إطار من التأمين والسرية، ويقصد بالسرية إخفاء محتوى الرسائل أو البيانات بطريقة مناسبة تمنع التعرف على محتوياتها خلال تمريرها أو حفظها أو تداولها، أما التأمين فيقصد به تحقيق الحماية لمحتوى الرسائل أو البيانات ضد محاولات التغيير أو التعديل خلال كافة مراحل التبادل؛
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني E-learning، و الذي يعني التعليم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة، أو شبكة الإنترنت وهو تعلم مرن مفتوح؛

## II-1-4 عناصر نجاح الحكومة الالكترونية:

بغية تسليط الضوء على أساليب التحول إلى الحكومة الالكترونية، نجد من الضروري مناقشة العناصر الخمسة للتحول الناجح إلى الحكومة الالكترونية، و التي سيتم ذكرها بالتفصيل من العرض الموالي:

II-1-4-1 اصلاح العملية: لا تعني الحكومة الالكترونية مجرد عملية أتمتة عمليات العمل الحكومي، فالحكومة الالكترونية تختص بتكوين عمليات و علاقات جديدة بين الحاكم و المحكوم تتسم بالشفافية في حل المشكلات، حيث الشفافية تمثل أسلوبا جديدا للتعامل مع المشكلات. وعليه فإن اصلاح العملية يعتبر بمثابة الخطوة الأولى في عملية التحول الناجح للحكومة الالكترونية. والأکید أن إصلاح العملية أمر مرغوب فيه، لكن الأهم منه هو تكوين عمليات جديدة تماما، أي أحداث تغييرات تحويلية جذرية في أساليب عمل الحكومات خصوصا في علاقتها مع الجماهير (العلاق بشير عباس، 2004، ص270).

II-1-4-2 القيادة: تتطلب الحكومة الالكترونية قيادة سياسية قوية تعبر علنا على التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول إلى الحكومة الالكترونية من خلال توفير الوقت و الجهد و المال و الموارد و المناخ السياسي والاقتصادي و التقني الخلاق الذي يساهم في اطلاق القدرات الابداعية إلى أقصاها. فقرار التحول إلى الحكومة الالكترونية هو قرار سيادي يتخذ على أعلى المستويات في البلد، وبدون ذلك تبقى الحكومة الالكترونية مجرد فكرة على ورق لا قيمة لها إطلاقا (العلاق بشير عباس، 2004، ص271).

**II-1-4-3 الاستثمار الاستراتيجي:** التحول الناجح للحكومة الالكترونية يتطلب وجود رؤى استراتيجية ورسالة واضحة المعالم، و أولويات تحترم مبدأ محدودية الموارد. و عليه فعلى الحكومات تحديد اولوياتها بدقة ووضوح في ضوء معايير و اعتبارات واضحة هي الأخرى. فالدول النامية بحكم محدودية مواردها تحتاج إلى استراتيجية تحديد الأولويات التي يتم في ضوءها تحديد برامج الحكومة الالكترونية (العلاق بشير عباس، 2004، ص270).

**II-1-4-4 التعاضد:** الحكومة الالكترونية لا تعمل في فراغ، فوجودها مرتبط أصلا بخدمة المواطنين، لذلك فمن أولى المسؤوليات التي تقع على كاهل الحكومة الالكترونية، التقرب من مواطنيها والتفاعل معها من خلال بناء علاقة متبادلة، أو تشكيل تحالف يعود بالنفع على المجتمع برمته. و يعاب على الحكومات التقليدية ابتعادها على المواطنين. إما في مسألة الحكومة الالكترونية، فإن المواطنين يمثلون "وقود" الحكومة الالكترونية و المبرر الوحيد لوجودها، و التعاضد لا يقتصر على علاقة الحكومة بالمواطنين، و إنما يمتد ليشمل علاقة الحكومة بوكالاتها وتنظيماتها المتعددة (التعاضد ضمن التنظيم). وللقطاع الخاص دور أساسي، والذي لا يقتصر على التعاملات التجارية الالكترونية فقط، و إنما يشمل تبادل الأفكار الطروحات والاستشارات والانتقادات، و كل ما يخدم المجتمع برمته (صفوان المبيضين، 2011، ص68).

**II-1-4-5 المشاركة المدنية:** الحكومة الالكترونية هي أسلوب راق لتحسين حياة الناس العاديين، و بغية تطوير رؤية موجهة للمواطن، ينبغي على صناع القرار اشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرارات مادامت هذه القرارات تمسهم بالصميم. وعندما يفكر صناع القرار بأي مشروع فإن عليهم أن يشاوروا المواطنين، و لا بأس من الاستماع إليه و التعرف على وجهات نظره قبل الاقدام على تصميم مشروع ما، أو تنفيذه على أرض الواقع. هذه المشاركة المدنية تمثل أسلوبا حضاريا، ناهيك عن كونه أسلوبا ديمقراطيا يضع مصلحة المجتمع فوق أي اعتبار آخر (العلاق بشير عباس، 2004، ص272).

## II - 2 الدراسات السابقة:

**1- دراسة Lounes (2018)** بعنوان ( L'administration électronique en Algérie, entre plan et réalisations ) هدفت الدراسة إلى مناقشة الإجراءات المتخذة لتحديث الإدارة العمومية والتحقق من معدل إنجاز الخطة الموضوعة من قبل الدولة الجزائرية في التوجه نحو تطبيق الحكومة الالكترونية وكذلك العقبات التي تحول دون استكمالها. وقد توصلت الدراسة إلى أن رقمنة الإدارة أصبحت حقيقة واقعة في الجزائر ، وكان لرقمنة الخدمات العمومية أثر في تقليل الأعمال الورقية الكثيرة ، وقبل كل شيء ، السماح للمستخدمين بالوصول إلى خدمات متعددة بسرعة أكبر ، دون بذل جهد للتنقل . لكن العديد من المشاريع لا تزال غير مكتملة أو لم تبدأ بعد. على وجه الخصوص ، الخدمات التي تهدف إلى تسهيل إنشاء شركة أو تلك التي تسمح لها بتنفيذ عملياتها اليومية مثل الإعلان عن ضرائبها أو دفع فواتيرها. كما أنه قد تم إدخال الدفع الإلكتروني مؤخرا ، ولم يكن هناك سوى عدد قليل من الإدارات المعنية ، ولا يزال تعميم العملية بعيدا جدًا.

**2- دراسة جاري وآخرون (جاري فاتح وآخرون، 2018)** بعنوان (متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية مع عرض للحالة الجزائرية) هدفت هذه الدراسة تحديد متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية والوقوف على نقاط القوة والضعف في التجربة الجزائرية هذا من جانب، ومن جانب آخر الوقوف على التحديات التي تنتظر الحكومة الجزائرية للوصول إلى حكومة رقمية تتواصل وتتفاعل مع كل المواطنين وأصحاب الأعمال ومؤسسات المجتمع.

إن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر لم يتحقق على أرض الواقع بسبب تماطل الحكومات المتعاقبة في توفير البنية التحتية، وما يعاب عليها هو عدم تعميمه على كل ولايات الوطن وإنما الاعتماد على الولايات النموذجية والتي تكون في الغالب الولايات الرئيسية التي تقع في شمال البلاد. كذلك ورغم التطور الكبير الذي يعرفه العالم في مجال الاتصال والتكنولوجيا، إلا أن المواطن الجزائري ما يزال يعني الأمية في هذا المجال، خاصة في المناطق الداخلية، فضلا عن وجود العديد من القوانين والمنشورات غير المجددة على أرض الواقع. كما تم التوصل إلى وجود مساعي حثيثة في مختلف الوزارات والمصالح الإدارية في الجزائر، وهو ما يبرز تواجد إرادة سياسية لتحسيد الحكومة الإلكترونية، لكن ذلك يتطلب المزيد من الوقت والاستثمار في العنصر البشري.

### **3- دراسة Frioua (2017)**

بعنوان (Les perspectives du Gouvernement électronique en Algérie) هدفت الدراسة إلى توضيح آفاق الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال تتبع مختلف أطوار تطبيق الإجراءات المرتبطة بها، وكذلك العقبات والتحديات التي تواجه الدولة الجزائرية في سبيل التحول نحو رقمنة الإدارة. وقد توصلت الدراسة إلى أنه وبالمقارنة مع ما يتم في الدول الأجنبية، فإن الحكومة الإلكترونية التي من المفترض أن تعزز الاتصال وتماسك التقاطع ليست متطورة جدًا في الجزائر. وأن هناك انطباع بأن الجزائر منفصلة عن العالم كله، ومن المهم دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنظمة الإدارة العامة، لتشكيل فرق ذات قيادة فعالة وقادرة على العمل في مشروع الحكومة الإلكترونية، كما يجب أن تؤدي الحكومة الإلكترونية إلى إدارة أكثر كفاءة من خلال تبسيط إجراءات العمل. كذلك من الإجراءات المهمة التي يجب اتخاذها لتحقيق ما ورد أعلاه أن تعمل الحكومة الجزائرية على سد الفجوات بين تصميم مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يدور في ذهنها والحالة الفعلية لإدارتها. فالحكومة الإلكترونية في الجزائر يجب أن تشمل أدوار و نشاطات إدارية، كما يجب أن تركز على تكنولوجيات الإعلام و الاتصال. كما أنها تتطلب مزيجًا من جهود جميع المؤسسات والهيئات التي يجب أن تكون مرتبطة بشبكة معلومات موثوقة ومزودة بقواعد بيانات متاحة للجميع.

**4- دراسة عدوان (إياد خالد عدوان، 2007)** بعنوان (مدى إقبال المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومية الإلكترونية-دراسة حالة قطاع غزة) هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، وقد أظهرت الدراسة وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة، وقد خلصت

لمجموعة من النتائج من أهمها: وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية، أيضاً هناك وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية، كذلك تتوفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والمتمثلة بخدمات الهاتف الأرضي والنقل وأجهزة الحاسوب وخدمة الإنترنت بشكل ملائم لدى المواطنين إضافة لإجادتهم استخدام الحاسوب والإنترنت، كما تتوفر لديهم الثقة في الخدمات الإلكترونية وأنه سيتم حل كافة مشاكل الخدمات التقليدية من خلالها، مع بعض التحفظ على استخدام بطاقات الائتمان في الخدمات الإلكترونية، وأظهرت الدراسة أيضاً سهولة وصول المواطنين للإنترنت في أكثر من مكان كالبيت أو العمل أو مقاهي الإنترنت، وأظهرت الدراسة أيضاً توفر النية لدى المواطنين لاستخدام الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية وتوفير ما يلزم لذلك، وإن كان هناك بعض الشك يساور المواطنين حول خرق خصوصيتهم عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية وتخوفهم من الخدمات المقدمة من خلال الإنترنت.

**5- ناجي وأبو زيد (شوقي ناجي جواد ومحمد خير سليم أبو زيد، 2007)** بعنوان (الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح) هدفت الدراسة إلى البحث في أثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية. وتحقيقاً لغايات الدراسة، اعتمدت استبيان لقياس متغير الدراسة المستقل، متطلبات النجاح، وكذلك قياس المتغير التابع المتمثل في أبعاد تطبيق الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية. تمثل مجتمع الدراسة بالوزارات الأردنية المطبقة لبرنامج الحكومة الإلكترونية، وقد أجريت الدراسة على ست مؤسسات منها. واستخدم الباحثان عدداً من الأساليب الإحصائية أهمها الإحصاءات الوصفية والانحدار البسيط والمتعدد للوقوف على نتائج الدراسة وقد توصلت إلى توافر جاهزية من جانب الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، والدعم الإداري، في حين لم تظهر الدراسة توافر جاهزية في الثقافة والتوعية. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية. وأوصت الدراسة بضرورة نشر خدمة الإنترنت بين الموظفين، وتوسيع قاعدة الخدمات المعروضة على الموقع بناءً على احتياجات العاملين والمتعاملين مع المؤسسات الحكومية، وإشراك العاملين في ندوات ودورات تدريبية تثقيفية تمكنهم من الوقوف على محتوى ومضمون الحكومة الإلكترونية.

**6- دراسة الطويل (سحر الطويل، 2007)** بعنوان (استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الإلكترونية -تقرير مقارنة) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وعي المواطنين تجاه خدمات الحكومة الإلكترونية، وآرائهم واتجاهاتهم حيال هذه الخدمات. وقد تم إجراء عددًا من الاستطلاعات في الأعوام 2005، 2006، 2007 للوقوف على آراء المواطنين تجاه الحكومة الإلكترونية، من خلال التعرف على وعيهم بخدمات الحكومة الإلكترونية وأهم الخدمات التي سبق لهم استخدامها من خلال الحكومة الإلكترونية وتقييم هذه الخدمات، والتعرف على أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه المواطنين عند تعاملهم مع هذه الخدمات، وكذلك استعدادهم للتعامل مع هذه الخدمات في المستقبل. وقد توصلت الدراسة إلى

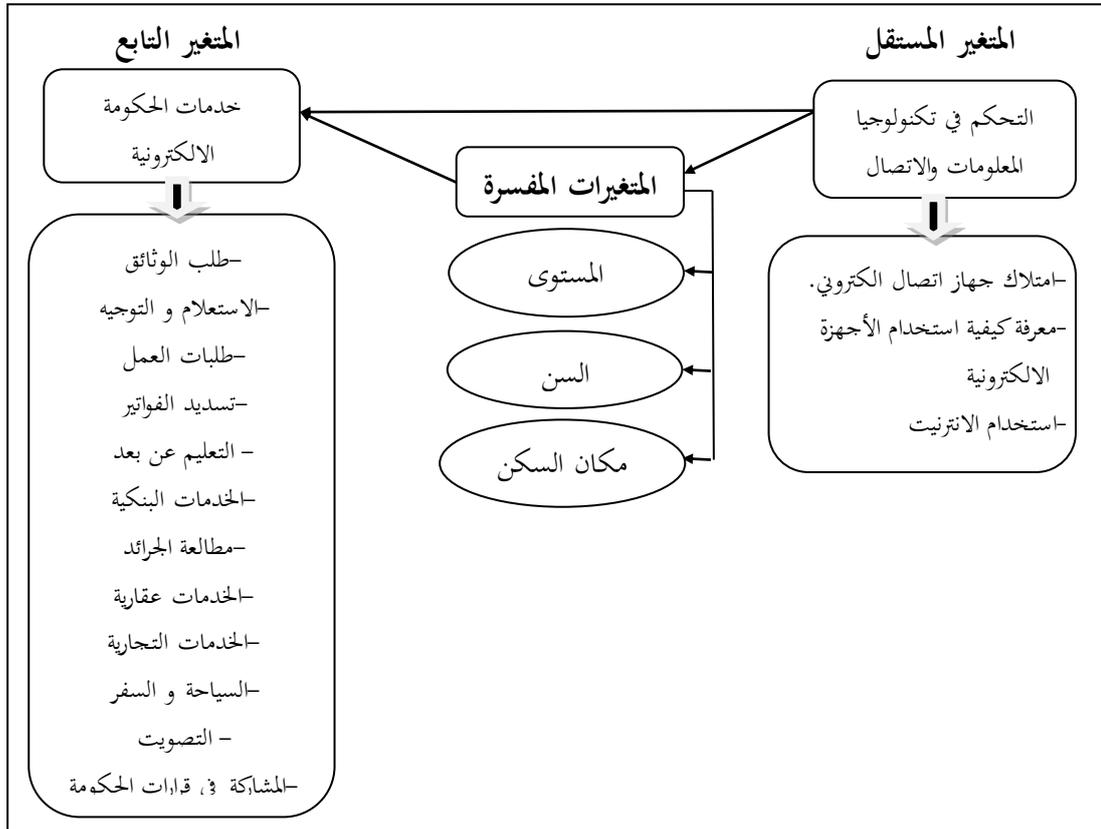
زيادة عدد المبحوثين الذين لديهم دراية بخدمات الحكومة الإلكترونية مقارنة بالسنوات السابقة، كذلك زيادة وعي المبحوثين من الفئة العمرية ( 18-50 سنة) وخصوصاً الحاصلين على الشهادات الجامعية بأهمية خدمات الحكومة الإلكترونية أكثر من غيرهم من باقي الفئات، والمبحوثين من المناطق الحضرية زاد وعيهم أكثر من المبحوثين من المناطق الريفية، حيث قد زاد إقبال المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية.

#### - ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

تقترح الدراسة الحالية إطاراً للدراسة مواقف المواطن الجزائري من الحكومة الإلكترونية والخدمات التي توفرها، فحسب اطلاع الباحثين فإن أيًا من الدراسات السابقة لم تدرس توجهات وآراء المواطن الجزائري عملياً تجاه الحكومة الإلكترونية، وهي الإضافة الرئيسية التي يقترحها الباحثين من خلال استبيان مصمم خصيصاً لذلك، لاسيما وأن العينة المدروسة تتوزع على كل مناطق الوطن، حيث شملت الدراسة 12 مدينة في شمال، جنوب، شرق، و غرب الجزائر، أين تم توزيع أكثر من 1500 قائمة استقصاء تم استرجاع منها 1237، وهو الأمر الذي يزيد من مصداقية النتائج المتوصل إليها.

بناءً على كل ما سبق يمكن اقتراح نموذج الدراسة التالي، والذي يوضح وجود علاقة بين متغيرات الدراسة كما هو موضح في الشكل:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

### III . الدراسة التطبيقية:

III-1 الطريقة والأدوات: من أجل الوصول إلى إجابة علمية على التساؤل الرئيسي ، قمنا باختيار عينة محددة من مجتمع الدراسة ولهذا الغرض ولأجل القيام بجمع البيانات من عينة الدراسة تم الاعتماد بشكل أساسي على قائمة استقصاء، والتي قمنا بتصميمها لجمع البيانات الأولية اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة وذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث. وقد تضمنت القائمة المقاييس الخاصة بمتغيرات الدراسة.

بسبب عدم توفرنا على قاعدة بيانات تحمل كل المعلومات الخاصة بكل أفراد مجتمع الدراسة، اضطررنا إلى استعمال الطريقة غير العشوائية في المعاينة بدلا من استعمال الطريقة العشوائية، وبسبب التخوف من مشاكل في جمع الأجوبة و التقدير ارتأينا أن يكون مجتمع هذه الدراسة هو كل فرد جزائري مؤهل قانونيا يبلغ من العمر 18 فما فوق.

فيما يخص نوع العينة فقد ارتأينا استعمال العينة التيسيرية، و التي تمنحنا حرية في التوجه إلى أماكن تواجد أفراد العينة بكثرة، أما بالنسبة لحجم العينة فقد قمنا بتحديدده في 1500 فرد موزعين على ولايات مختلفة من القطر الجزائري -أنظر الملحق (01)- والتي تم اختيارها على أساس وجود من يمثلنا و ينوب عنا في إجراء الاستقصاء (زملائنا).

بعد استرجاع كل الإستبانات و إجراء الفرز الأولي السطحي بطريقة يدوية و التي هدفت إلى استبعاد الإستبانات غير الصحيحة، كانت الحصيلة كما هي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (01): الحصيلة العامة للأوراق الموزعة أثناء الدراسة

| النسبة المئوية | العدد |                        |
|----------------|-------|------------------------|
| 100%           | 1500  | إجمالي الأوراق الموزعة |
| 82.47%         | 1237  | الأوراق المقبولة       |
| 9.4%           | 141   | الأوراق المرفوضة       |
| 8.13%          | 122   | الأوراق الضائعة        |

المصدر: من إعداد الباحثين

إذا كما يوضحه الجدول ، تم توزيع 1500 إستبانه، قبلت منها 1237 أي 82.47% من إجمالي الأوراق الموزعة، ورفضت منها 141 أي 9.4% بسبب تناقض في الإجابة أو عدم احترام طريقة الإجابة، أما الأوراق المتبقية فقد ضاعت بسبب بعد المسافة أو عدم استرجاعها بعد تسليمها للمستجوبين. قدر معامل الثبات لفقرات الاستقصاء المستخدمة في اختبار فرضيات الدراسة بـ 0.749 وهو ما يدل على أن الدراسة تتميز بثبات جيد، كما أن معامل الصدق قدر بـ 0.865، ويدل هذا بصفة عامة على وجود درجة عالية من الثبات والصدق لإجابات المستقصى منهم على العبارات الواردة بقائمة الاستقصاء.

نظراً لأن بيانات هذه الدراسة تعتبر متعددة المتغيرات والأبعاد بطبيعتها ولأن أغراض التحليل تنطوي على التحقق من وجود علاقات أو اختلافات بين أكثر من متغيرين ، فلقد كان من الضروري الاعتماد على

الأساليب الإحصائية الخاصة بتحليل المتغيرات المتعددة ، وفي ضوء عدد من المعايير ، أهمها عدد الأبعاد ، وعدد العناصر ، ونوع القياس ، وطبيعة هيكل البيانات ، وأهداف التحليل ، لذا فقد قام الباحث باستخدام العديد من أساليب التحليل ، وقد قام الباحثين بتطبيق تلك الأساليب على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستقصاءات وذلك في سبيل السعي للتأكد من صحة الفروض الخاصة بالدراسة باستخدام البرمجية الإحصائية SPSS ، وعليه فقد اعتمد على الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية التالية :

- التكرارات والنسب المئوية لتوصيف خصائص عينة الدراسة ، ولتحليل الوصفي لأجوبة المستقصى منهم؛
- المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري؛
- معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق؛
- تحليل التباين أحادي الاتجاه **One Way Anova**؛
- معامل الارتباط البسيط R لبيرسون لمعرفة درجة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة؛
- معامل التحديد R<sup>2</sup> والذي يقيس نسبة ما يفسره المتغير المستقل من المتغير التابع؛
- اختبار فيشر Fisher (F) يوضح لنا اختبار فيشر دلالة النموذج بصورة عامة؛
- تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة؛
- اختبار Student (T) لتحديد درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع؛
- تحليل الانحدار البسيط لتحديد تأثير وشكل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

**III -2 تحليل البيانات العامة لعينة الدراسة:** يوضح الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة وفق الخصائص الديمغرافية والاجتماعية.

جدول رقم (02): المتغيرات الديمغرافية و الاجتماعية لعينة

| المتغير | الخصائص    | النسب المئوية (%) | المتغير         | الخصائص       | النسب المئوية (%) |
|---------|------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| الجنس   | إناث       | 42,5              | مكان السكن      | الريف         | 12,6              |
|         | ذكور       | 57,5              |                 | ضواحي المدينة | 23,0              |
|         |            |                   |                 | المدينة       | 64,4              |
| السن    | 18-30      | 51,1              | المستوى الدراسي | ابتدائي       | 1,1               |
|         | 31-45      | 36,5              |                 | متوسط         | 8,6               |
|         | أكثر من 45 | 12,4              |                 | ثانوي         | 26,2              |
|         |            |                   |                 | جامعي         | 48,7              |
|         |            |                   |                 | ما بعد التدرج | 15,4              |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

كما يمكن ملاحظته من الجدول السابق فإن نسبة مشاركة الإناث في الاستبيان أقل من الذكور، بحيث تمثل نسبة الإناث اللاتي شاركن 42.5% في مقابل 57.5% هي نسبة الذكور. كذلك بما أن

تحديد العينة قد كان من 18 سنة فما فوق أي أننا وضعنا حدا أدنى لعمر المشاركين في العينة، و لكننا لم نضع حدا أقصى، لهذا فإننا فضلنا وضع المشاركين في فئات عمرية، و كما يوضح الجدول أعلاه تحصلنا على 3 فئات، نسبة المشاركين من الفئة الأولى أي من 18 إلى 30 سنة كانت 51.1 % و التي تمثل أكبر فئة عمرية، أما النسبة الثانية فتعود لفئة من 31 إلى 45 سنة بنسبة 36.5 %، آخر نسبة هي نسبة الفئة العمرية أكثر من 45 سنة بنسبة 12.4 %.

يؤثر مكان السكن في الوصول إلى الحكومة الالكترونية، بسبب غياب الجاهزية المادية في بعض المناطق الريفية، و كذلك قد يؤثر مكان السكن في الجاهزية المعنوية نظرا لبعض العوامل الاجتماعية و الثقافية التي تعم في مناطق معينة. كما يوضح الجدول فقد قسمنا أفراد العينة الى ثلاث فئات سكنية : سكان الأرياف الذين يمثلون 12.6 % من إجمالي أفراد العينة، سكان ضواحي المدينة الذين يمثلون 23 % ، و أخيرا سكان المدينة الذين يمثلون 64.4 %، و يرجع ارتفاع نسبة عدد سكان المدينة إلى أننا قمنا بالاستبيان في المدن غالبا.

تظهر النتائج كذلك عموما ذوي مستوى تعليمي لا بأس به، بحيث أن 48.7 % منهم مستواهم التعليمي جامعي و هم يمثلون أكبر نسبة من العينة، 26.2 % ثانوي، 15.4 % مستواهم التعليمي في ما بعد التدرج، بينما 8.6 % منهم فقط ذوي مستوى متوسط، و أخيرا 1 % ابتدائي، و بتعبير آخر حوالي 35 % من أفراد العينة ذوي مستوى تعليمي ثانوي فما دون، بينما 65 % منهم ذوي تعليم عالي.

### III -3 تحليل الوصفي لقوائم الاستقاء:

سوف نستعرض من خلال هذا الجزء لنتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة ، من خلال حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأقسام الاستبيان التي تحتوي أسئلة السلم، إضافة إلى عرض التكرارات ونسب الإجابات حول الأسئلة المغلقة.

جدول رقم (3): الأجوبة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

| الإجابة | العبارة |        |         |   |
|---------|---------|--------|---------|---|
|         | لا      | نعم    |         |   |
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار |   |
| 8,1%    | 100     | 91,9%  | 1137    | 1- هل تعرف كيفية إستعمال أجهزة الاتصال الالكتروني ؟ |
| 30%     | 371     | 70%    | 866     | 2- هل تمتلك جهاز اتصال الكتروني ؟                   |
| 20,1%   | 249     | 79,9%  | 988     | 3- هل تقوم باستخدام الانترنت ؟                      |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

من خلال الجدول رقم 3 يمكن استنتاج بأن نسبة أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم يعرفون ويجيدون استعمال الأجهزة الالكترونية للاتصال هي 57 %، أما 35 % من أفراد العينة فقد أجابوا بأنهم يعرفون نوعا ما التعامل معها، في حين أن 8 % فقط من أفراد العينة لا يعرفون استعمال الأجهزة. كذلك يمكن ملاحظة بأن نسبة أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم يملكون جهاز اتصال الكتروني هم 70 % من إجمالي أفراد العينة، هذا يعني بأن 30% من أفراد العينة لا يملكون جهاز اتصال.

يمكن القول من خلال ملاحظتنا للجدول رقم 3 بأن الأغلبية الساحقة لأفراد العينة الذين وجه لهم هذا السؤال يستخدمون شبكة الانترنت، بعبارة أخرى حوالي من 80% يستخدمون الانترنت بصفة مستمرة بينما 20% لا يستخدمونها حيث أن 60% منهم يفوق سنهم 30 سنة وأغلبهم يقطنون في المناطق الريفية غير المزودة بخدمة الانترنت.

**جدول رقم (4): معرفة معنى الحكومة الالكترونية**

| الإجابة |         | العبارة |         |
|---------|---------|---------|---------|
| لا      |         | نعم     |         |
| النسبة  | التكرار | النسبة  | التكرار |
| 53%     | 656     | 47%     | 581     |

4- هل تعرف معنى مصطلح الحكومة الالكترونية ؟

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

السؤال الخاص بمعرفة معنى مصطلح الحكومة الالكترونية، جاء كسؤال مصفاة (Filtre) من أجل استخراج مجموعتين من العينة: المجموعة التي لديها علم بمصطلح الحكومة الالكترونية، و مجموعة ثانية هي المجموعة التي تجهل هذا المصطلح و التي يجب أن نشرح لها الموضوع و لو باختصار حتى تتمكن من مواصلة الإجابة، و كما هو موضح في الجدول رقم 4، فإن 47% من أفراد العينة أجابوا بأن لديهم علم بهذا المصطلح، أما 53% المتبقية فهي تجهل هذا المصطلح و لا تعلم ما يعني، و هذه النسبة دليل على المجهودات الاتصالية الواجب القيام بها إذا ما تقرر تنفيذ المشروع بالجزائر.

**جدول رقم (5): رأي الأفراد حول تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر**

| الاتجاه | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي المرحح | مستحسن جدا |         | مستحسن |         | مقبول  |         | مرفوض  |         | مرفوض تمام |         | العبارة   |
|---------|-------------------|------------------------|------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|------------|---------|---|
|         |                   |                        | النسبة     | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة     | التكرار |   |
| مستحسن  | 1,148             | 3,77                   | 3%         | 40      | 3%     | 37      | 2%     | 28      | 9%     | 11      | 5%         | 62      | 5- ما رأيك في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر؟ |
|         |                   |                        | 3          | 8       | 0      | 1       | 3      | 5       |        | 1       |            |         |   |

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

بعد شرح معنى الحكومة الالكترونية لأفراد العينة، تباينت آراؤهم في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية ، فالنسبة الأكبر من الأفراد هي تلك الخاصة بالذين يعتقدون بأن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية شيء مستحسن جدا بنسبة 33%، ثم الأفراد الذين يعتقدون بأنه مستحسن بنسبة 30%، بعدهم يعتقدون بأنه مقبول بنسبة 23%، لتأتي فئتا الأفراد الذين يرفضون أو يرفضون تماما المشروع بنسبة 9% و 5% على التوالي. مما يعني أننا إذا اعتبرنا القبول هو نقطة 0 في محور الآراء فإن 66% من أفراد العينة في الجزء

الموجب من هذا المحور الذي يمثل القبول، و في المقابل فإن نسبة 14% منهم فقط في الجزء السالب الذي يمثل الرفض.

**جدول رقم (6): قابلية التعامل مع الحكومة الالكترونية**

| الإجابة |         |        |         | العبارة  |
|---------|---------|--------|---------|--|
| لا      |         | نعم    |         |  |
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار |  |
| 16      | 198     | 84%    | 1039    | 6- هل لديكم استعداد لطلب خدمات الحكومة بطريقة الالكترونية؟ |

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على الجاهزية المعنوية للفرد الجزائري في التعامل مع الحكومة الالكترونية الجزائرية إن وجدت، و كما يوضحه الجدول رقم 6 فإن الأغلبية الساحقة لأفراد العينة أبدوا الاستعداد للتعامل مع الحكومة الالكترونية، و طلب الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية و نسبتهم 84%، أما النسبة المتبقية و هي 16% هم الذين يرفضون التعامل مع الحكومة الالكترونية، سواء بسبب عدم التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أو بسبب تفضيل الطرق التقليدية.

**جدول رقم (7): الخدمات المنتظرة من الحكومة الالكترونية**

| الإجابة |         |        |         | العبارة                         |
|---------|---------|--------|---------|---------------------------------|
| لا      |         | نعم    |         |                                 |
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار |                                 |
| 24,7%   | 257     | 75,3%  | 782     | -طلب الوثائق                    |
| 34,4%   | 357     | 65,6%  | 682     | -التوجيه والاستعلام             |
| 42,2%   | 438     | 57,8%  | 601     | -طلبات العمل                    |
| 51,2%   | 532     | 48,8%  | 507     | -تسديد الفواتير                 |
| 52,6%   | 547     | 47,4%  | 492     | -التعليم عن بعد                 |
| 57,2%   | 594     | 42,8%  | 445     | -الخدمات البنكية                |
| 60,5%   | 629     | 39,5%  | 410     | -الاطلاع على الأخبار والمستجدات |
| 63,7%   | 662     | 36,3%  | 377     | -الخدمات العقارية               |
| 64,8%   | 673     | 35,2%  | 366     | -الخدمات التجارية               |
| 98,1%   | 1019    | 1,9%   | 20      | -خدمات السياحة والسفر           |
| 98,8%   | 1027    | 1,2%   | 12      | -التصويت                        |
| 99,3%   | 1032    | 0,7%   | 7       | -المشاركة في القرارات الحكومية  |

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

من المهم كذلك معرفة ما ينتظره المواطنين من مشروع الحكومة الالكترونية، و ذلك من أجل التعرف على حاجاته و رغباته التي يطمح أن يشبعها هذا المشروع، و كذلك الأولويات التي يعطيها لكل حاجة على حدى، لذلك قمنا بطرح هذا السؤال على أفراد العينة الذين أبدوا استعداد لقبول التعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية، و ما يمكن ملاحظته من الجدول رقم 7 هو أن الخدمات التي أقتحت عليهم حصلت على نسب متقاربة نوعا ما، و كان ترتيب الخدمات حسب أهمية النسب التي تحصلت عليها كما يلي:

- 1- طلب الوثائق؛
- 2- الاستعلام و التوجيه؛
- 3- طلبات العمل؛
- 4- تسديد الفواتير؛
- 5- التعليم؛
- 6- الخدمات البنكية؛
- 7- مطالعة الجرائد؛
- 8- الخدمات عقارية؛
- 9- الخدمات التجارية؛
- 10- أخرى: في هذه الخانة تحصلنا على 39 جواب وردت فيها الاقتراحات التالية:
  - السياحة و السفر 20 مرة؛
  - التصويت 12 مرة؛
  - المشاركة في قرارات الحكومة 7 مرات.

### III -4- اختبار الفرضيات:

يهدف هذا الجزء إلى عرض ومناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة بتفرعاتها، وذلك في إطار الأهداف التي سعت هذه الدراسة إلى تحقيقها على النحو التالي:

III -4- 1- الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين حسب المستوى الدراسي. حيث يظهر الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضية.

جدول رقم (7): تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في الإقبال على طلب

الخدمات الالكترونية حسب المستوى الدراسي.

| المتغير المستقل | مصدر التباين   | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة (F) | مستوى الدلالة |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------|---------------|
| المستوى الدراسي | بين المجموعات  | 0,650          | 0,650          | 1,295    | 0, 255        |
|                 | داخل المجموعات | 620,191        | 0,502          |          |               |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة (1,295) غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0,05) وعليه تقبل الفرض البديل ، وهو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$  في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين حسب المستوى الدراسي.

**III- 4- 2- الفرضية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين حسب السن.

حيث يظهر الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضية.

**جدول رقم (8):** تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية حسب السن.

| المتغير المستقل | مصدر التباين   | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة (F) | مستوى الدلالة |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------|---------------|
| السن            | بين المجموعات  | 8,992          | 8,992          | 18,806   | 0, 000        |
|                 | داخل المجموعات | 590,526        | 0,478          |          |               |

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة (18,806) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0,05) وعليه ترفض فرضية العدم وتقبل الفرض البديل ، وهو وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$  في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين حسب السن.

**III- 4- 3- الفرضية الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين حسب مكان السكن.

حيث يظهر الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضية.

**جدول رقم (9):** تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية حسب مكان السكن.

| المتغير المستقل | مصدر التباين   | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة (F) | مستوى الدلالة |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------|---------------|
| مكان السكن      | بين المجموعات  | 1,857          | 1,857          | 2,432    | 0, 119        |
|                 | داخل المجموعات | 943,184        | 0,764          |          |               |

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة (1,295) غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0,05) وعليه تقبل الفرض البديل ، وهو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$  في الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية من قبل المواطنين حسب مكان السكن.

**III- 4- 3- الفرضية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تحكم المواطنين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإقبال على طلب الخدمات الالكترونية.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل التباين للانحدار (ANOVA) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

| المتغير المستقل                        | المصدر   | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة (F) | مستوى الدلالة | معامل التحديد R <sup>2</sup> | معامل الارتباط R |
|--|----------|----------------|----------------|----------|---------------|------------------------------|------------------|
| التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال | الانحدار | 51,613         | 51,613         | 963,071  | 0,000         | 0,482                        | 0,694            |
|  | الخطأ    | 55,575         | 0,054          |          |               |                              |                  |
|  | المجموع  | 107,188        |                |          |               |                              |                  |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من معطيات الجدول رقم (10) أن قيمة (F) المحسوبة (963,071) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0,05). ويتضح من نفس الجدول أن المتغير المستقل (التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (48.2%) من التباين في المتغير التابع (الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية)، وهي قوة تفسيرية جيدة نسبياً، أما النسبة الباقية البالغة (51.8%) فتعود لمساهمة متغيرات أخرى غير داخلة ضمن نموذج الدراسة. كما يوضح معامل الارتباط (0,694) وجود ارتباط موجب قوي بين التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإقبال على طلب الخدمات الالكترونية. بناء على ما سبق يمكن اعتبار أن هناك أثراً مهماً للمتغير المستقل (التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في المتغير التابع (الإقبال على طلب الخدمات الالكترونية)، وبذلك تثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية.

وقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية، حيث يوضح الجدول التالي تقدير معالم هذا النموذج من أجل قياس أثر التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإقبال على طلب الخدمات الالكترونية.

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والإقبال على طلب الخدمات الالكترونية.

| مستوى دلالة (T) | قيمة (T) المحسوبة | معامل معياري Beta | معاملات غير معيارية |                | النموذج                                    |
|-----------------|-------------------|-------------------|---------------------|----------------|--|
|                 |                   |                   | B                   | الخطأ المعياري |  |
| *0,000          | 42,433            |                   | 0,23                | 0,958          | الثابت                                     |
| *0,000          | 31,033            | 0,694             | 0,017               | 0,530          | التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال (X) |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة المعامل المعياري 0,694 أي أن قوة العلاقة بين التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإقبال على طلب الخدمات الالكترونية 69,4% . بالنسبة لاختبارات معنوية معاملات الانحدار يتضح من الجدول السابق أن قيمة (T) المحسوبة (31,033) للمتغير المستقل ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0,05) بناء على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية بصيغتها.

#### IV - مناقشة نتائج الدراسة:

التعرف على الجاهزية المادية للمواطن الجزائري والتي تسمح له بقبول و من ثم التعامل مع الحكومة الالكترونية مهم جدا، باعتبار أن الدعامة المادية للمشروع هي العتبة الأولى التي يجب تحطيمها، حيث يفترض في الحكومة توفير الوسائل المادية للمشروع قبل البدء في تنفيذه، فبدون هذه الوسائل (جهاز الاتصال الالكتروني، جودة بشبكة الانترنت، ..... ) لا يمكن توزيع منتجات الحكومة الالكترونية، وبالتالي يكون الفشل هو مصير المشروع.

كذلك قد تتوفر كل الوسائل المادية للتعامل مع الحكومة الالكترونية من أجهزة الكترونية و شبكة الانترنت وغير ذلك من الوسائل، ولكن مشروع الحكومة الالكترونية لا يلقى الإقبال الجماهيري اللازم الذي يسمح له بالنجاح، وهذا يعني أن المجتمع لن يتعامل مع الحكومة الالكترونية لا لأنه لا يملك الجاهزية المادية أو يعاني من نقص في الوسائل، وإنما المشكل هنا هو عدم الجاهزية المعنوية للمجتمع، أي أنه لم يهيأ معنويا لتقبل المشروع، مما يؤدي به إلى مقاومة التغيير.

رغم ذلك يبقى موقف المواطن الجزائري من مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر جيد عموما، و لكن هناك بعض التحفظات من طرفه، تعود إما لجهله الالكتروني أو لعدم ثقته في الوسائل التكنولوجية الحديثة خاصة الانترنت، وهذا يمكن تغطيته قانونيا عن طريق استحداث قوانين تحمي من أخطار التعامل الالكتروني، وكذلك محاربة الجهل الالكتروني و تنمية الموارد البشرية. انتظارات المستجوب من مشروع الحكومة الالكترونية عديدة، بحيث أنه ينتظر منها أن تقدم له كل الخدمات بطريقة جيدة وسريعة، كما

يطلب حماية حرياته الشخصية و معلوماته الخاصة من كل تطفل، كما يفضل أن تكون إجراءات التعامل معها بسيطة و متاحة للجميع.

## V - الخلاصة :

إن الجزائر كجزء من هذا العالم لا تستطيع أن تعيش بمعزل عن التطورات التي يشهدها ، فلا بد لها من أن تواكب التطور القائم من حولها مستفيدة من الفوائد التي تقدمها التكنولوجيا، ومن التجارب والمبادرات التي قدمتها حكومات دول عديدة والتي توجت بنجاح كبير ، و لعل هذه النجاحات بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث و دراسات عميقة و دقيقة ، تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالم الإنجازات ، و مواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات ، و المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية ، كأساس لترشيد الخدمة العمومية.

من خلال الدراسة تجزيها النظري و العملي، تحصلنا على عدة نتائج في ما يخص مشروع إقامة حكومة الكترونية في الجزائر يمكن ذكرها في النقاط التالية :

- لقد أظهرت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تحويل لنظام تقديم الخدمات الحكومية الكلاسيكي إلى نظام إلكتروني، وإنما هي منظومة متشابكة ومعقدة على كافة الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والإدارية والتكنولوجية، لذلك فهذا التحول يحتاج إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة قبل التحول الكامل إلى أتمتة جميع الخدمات؛

- قبل تعميم مشروع الحكومة الإلكترونية لا بد من تشخيص الأوضاع الراهنة وجمع معلومات حول حاجات و رغبات المواطنين من أجل التمكن من تصميم خدمات تليها، و تحصل على رضاهم وثقتهم، فتقديم الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية يزيد من إنتظارات الأفراد في الحصول على خدمات شاملة وسريعة وتلي جميع احتياجاتهم؛

- يصاحب مشروع الحكومة الإلكترونية إيجابيات و سلبيات يجب التعامل معها بحذر و بطريقة تسمح بتفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات، أو حتى معالجة آثارها، والأخذ في الحسبان بعض المخاطر التي تنتج عن فقدان المعلومات أو عدم دقة إدخالها وتخزينها؛

- مازال الإطار القانوني للحكومة الالكترونية في الجزائر خاصة في مراحلها الأولى، إن لم يكن معدوما ، فهي لن تستطيع إقامة حكومة الكترونية إلا إذا عملت على إصدار قوانين تنظم التعاملات الالكترونية و تحدد مسؤوليات كل طرف في هذه التعاملات؛

- التوجه إلى تأهيل المجتمع للوصول إلى مجتمع المعرفة، و العمل على إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC) في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية و الاجتماعية، مهم جدا بالنسبة لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية، و ذلك باعتبار ال TIC الحامل للمادي لهذا المشروع، أما مجتمع المعرفة فهو المجتمع الذي يهيئ البيئة الاجتماعية الملائمة لنجاح و تفعيل الحكومة الالكترونية؛

- إن البنية التحتية التكنولوجية في الجزائر بالرغم من القفزات الكبيرة التي حققتها وبالأخص في مجال الهاتف النقال مازالت غير كافية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية، فهناك فجوة رقمية كبيرة بين الجزائر و

بقية دول العالم، و التي تظهر في عدة جوانب منها: البنية التحتية، التعليم و التكوين الالكتروني، التقنين، فجوة المحتوى، وغيرها من الجوانب هذه الفجوة التي تؤثر على البدء الفعلي في مشروع الحكومة الإلكترونية، بحيث تعتبر عائقا كبيرا يجب تحديده من أجل التمكن من إرساء الحكومة الالكترونية الجزائرية؛

- المواطن الجزائري غير متمكن من التعامل الالكتروني بكشل كاف، و ذلك بسبب نقص التأهيل في ما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو جعله حكرا على الفئة المثقفة أو المتعلمة دون بقية فئات المجتمع، و إن وجد في هذه الفئة كذلك أفراد لا يتحكمون في وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال؛

- رغم المناخ الذي يعيش فيه الفرد الجزائري، من جراء العجز الذي يعانيه في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، و بالإضافة إلى إنخفاض القدرة الشرائية و الدخل الفردي، إلا أن المواطن الجزائري مستعد لقبول مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية، و يظهر تحفزه لطلب الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية.

## VI - المراجع:

- 1- إباد خالد عدوان،(2007)، مدى إقبال المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية-دراسة حالة قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 2- تغريد أبو سليم،(2005)، دراسة تحليلية لأبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 3- جاري فاتح و شلال زهير و بن طالي فريد،(2018)، متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية مع عرض للحالة الجزائرية، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية، المجلد 9، العدد 1، ص ص 341-353.
- 4- سحر الطويل،( 2007 )، " استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الإلكترونية -تقرير مقارنة، مصر: مجلس الوزراء المصري - مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.
- 5- شوقي ناجي جواد و محمد خير سليم أبو زيد،(2007)، الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 3 .
- 6- صفوان المبيضين،(2001)، الحكومة الإلكترونية: النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 7- طارق العلوش و محمد الطعمنة،(2004)، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 8- العلاق بشير عباس،(2004)، الخدمات الالكترونية بين النظرية و التطبيق - مدخل تسويقي استراتيجي - ،الألادن: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 9- نصر الدين بن نذير و محمد غردي،(2013)، مداخلة بعنوان متطلبات: إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول، الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر - تجارب بعض الدول، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر.
- 10- Frioua Nardjes ,(2017),Les perspectives du Gouvernement électronique en Algérie, revue d'économie et de développement humain, Volume 8, Numéro 1, Pages 486-499.

11-Lambrinouidakis, C., Gritzalis, S., Dridi, F., and Pernul, G. (2003), Security requirements for government services: a methodological approach for developing a common PKI-based security policy”, in Computer Communications, 26(16), pp. 1873-1883. [https://doi.org/10.1016/S0140-3664\(03\)00082-3](https://doi.org/10.1016/S0140-3664(03)00082-3)

12-Lounes houda, (2018), L’administration électronique en Algérie, entre plan et réalisations, Revue des Sciences Economiques, de Gestion et Sciences Commerciales, Volume:11 / N°: 02, p 496 – 506.

13-Ulrica LÖfstedt ,(2005), E-government-assessment of current research and some proposals for future directions , International Journal of Public Information Systems, vol 1.p40

الملحق رقم (01): قائمة المدن الجزائرية التي أجري فيها الاستقصاء

|              |                   |
|--------------|-------------------|
| • عين الدفلى | • الجزائر العاصمة |
| • المدية     | • البلية          |
| • مستغانم    | • شلف             |
| • معسكر      | • بوسعادة         |
| • بشار       | • حاسي مسعود      |
| • مسيلة      | • ورقلة           |