

أثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري The effect of applying the e-government system on the performance of the government services sector in the southeastern Algerian municipalities

خديجة جوجي^{1*} ، العربي عطية²

¹ محبر متطلبات تأهيل وتنمية الاقتصاديات النامية في ظل الانفتاح الاقتصادي العالمي ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة / الجزائر
² محبر متطلبات تأهيل وتنمية الاقتصاديات النامية في ظل الانفتاح الاقتصادي العالمي ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة / الجزائر

تاريخ الاستلام: 2020/01/20 ؛ تاريخ المراجعة: 2020/01/23 ؛ تاريخ القبول: 2020/02/17

ملخص: تهدف هذه الورقة البحثية الى الكشف عن مدى تأثير نظام الحكومة الالكترونية بأبعادها على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري، ومن اجل هذا اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي، حيث تم توزيع استبيان على عينة عشوائية حجمها 360 من موظفي بلديات الجنوب الشرقي. و قد بينت نتائج التحليل الاحصائي باستعمال برنامج SPSS_23 مجموعة من النتائج اهمها يستلزم تطبيق الحكومة الالكترونية بنية تحتية رقمية متطورة و ذات كفاءة عالية، تقدم العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر خدمات الكترونية لكنها ليست بالجودة المطلوبة، لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نظام الحكومة الالكترونية بأبعادها و أداء قطاع الخدمات الحكومية تعزى بالمتغيرات الديمغرافية و الوظيفية .

الكلمات المفتاح: حكومة الكترونية ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، أداء قطاع خدمات حكومية.

تصنيف JEL: N04 , C82 .

Abstract: This research paper aims to reveal the extent of the impact of the e-government system, with its dimensions, on the performance of the government services sector in the southeastern Algerian municipalities. For this, the researchers relied on the descriptive approach , Where a questionnaire was distributed to a random sample of 360 employees from the southeastern municipalities. The results of the statistical analysis using the SPSS_23 program showed a set of results, the most important of them: The implementation of e-government requires an advanced and highly efficient digital infrastructure, Many public institutions in Algeria provide electronic services, but they are not of the required quality, There is no statistically significant relationship between the e-government system in its dimensions and the performance of the government services sector due to demographic and functional variables.

Mots clés : Electronic government, Information and communication technologies, The performance of the government services sector.

Jel Classification Codes: N04, C82 .

* Corresponding author, e-mail: Djoughi.khadidja@univ-ouargla.dz

I. تمهيد:

كسائر دول العالم عمدت الجزائر لإرساء مشروع الجزائر الالكترونية 2013 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 (و يشمل ذلك نقل المعرفة، الخبرات و التدريب)، كما تركز على تطبيق أحدث أساليب التكنولوجيا و المنهجيات و الطرق المنظمة كأدوات لتمكين المعنيين من الحكومة بتطبيق الإجراءات الجديدة، إضافة إلى تغيير الثقافات السائدة و بناء مجتمع معلوماً.

● إشكالية الدراسة:

ومن هنا نجد أن مشكلة البحث تكمن بالسؤال الرئيسي التالي:

ما اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري في سنة 2018؟

● الأسئلة الفرعية: و يتفرع من الإشكالية الأسئلة التالية:

- ما مستوى جاهزية دوائر قطاع الخدمات الحكومية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية في بلديات الجنوب الشرقي؟
- ما مستوى تقديم الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي؟
- هل توجد علاقة بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي؟
- هل توجد فروق في اتجاهات الباحثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي تعزى لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية؟

● فرضيات الدراسة: ولحولة الإجابة على هذه الأسئلة وللإحاطة بالجوانب المختلفة للموضوع، قدمنا بتقديم الإجابة على شكل فرضيات وهي كالآتي:

- مستوى جاهزية دوائر قطاع الخدمات الحكومية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية في بلديات الجنوب الشرقي مقبول؛
 - مستوى تقديم الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي مقبول؛
 - توجد علاقة بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي؛
 - توجد فروق في اتجاهات الباحثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري تعزى لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية.
- متغيرات الدراسة: تشمل الدراسة على متغيرين هما:

المتغير المستقل: نظام الحكومة الالكترونية بأبعاده الثلاثة وهي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الموارد البشرية، القوانين و التشريعات.
المتغير التابع: أداء قطاع الخدمات الحكومية.

● أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

حيوية الموضوع، وكذا حدائته حيث نلاحظ أن تقديم الخدمات أصبحت الكترونياً 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.

● 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 أبعادهما 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 بالجوودة المطلوبة .

• الدراسات السابقة:

1/- دراسة بوزيان رحمان جمال بعنوان تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر¹، 2018: الدراسة عبارة عن مقال منشور في مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد 01-2018.

من خلال دراسته هدف الباحث إلى عرض الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية في الجزائر، وإبراز 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.

2/- دراسة حليمه براز بعنوان الحكومة الالكترونية: عرض و تقييم تجربة الحكومة الالكترونية البحرينية²: الدراسة عبارة عن مقال منشور في مجلة الشريعة و الاقتصاد، العدد 13، المجلد 14، 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.

في الأخير خلصت إلى أن تطبيق الحكومة الالكترونية في الوقت الراهن أصبح ضرورة و مطلبا لا بد منه في ظل التحولات الرقمية التي يشهدها العالم، وان لتطبيقها مزايا عديدة تخدم المواطن و الحكومة على حد سواء. و استنتجت الباحثة أن نجاح تجربة الحكومة الالكترونية البحرينية يكمن في التقدم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ارتفاع نسبة مستخدمي الانترنت و نمو مجتمع المعلومات.

3/- دراسة غنية نزي بعنوان دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية جانفي 2016³:

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.

4/- دراسة وسيلة واعر بعنوان دور الحكومة الالكترونية في إرساء مقاربة الجودة بالخدمات الحكومية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر⁴: الدراسة عبارة عن مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول يومي 13 و 14 ماي 2014.

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

5/- دراسة علاء فتحي عبد الغني المصري بعنوان اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي، 2014⁵: هدف الباحث من خلال دراسته إلى قياس مدى توافق متطلبات تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بوزارة التعليم العالي

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 تحقيقاً لأهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي، المنهج المقارن و المنهج الوصفي. و محاولتنا منه لحل مشكل الدراسة اعتمد على الاستبيان كأداة للوصول للنتيجة، التي كانت كالآتي: وجود بعض المشاكل و العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية بالإضافة إلى محاولة توسع الدولة في تقديم الخدمات عبر الحكومة الالكترونية، و أبعاد جودة الخدمات المقدمة و من أهمها سهولة الاستخدام.

6/- دراسة مشعل عبد المجيد الكساسبة بعنوان اثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في أداء العاملين دراسة حالة وزارة التربية و التعليم في محافظة الكرك، 2014⁶: 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.

و كانت الدراسة عينة مكونة من 150 عامل و عاملة، و ذلك اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي، و هذا 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.

7/- دراسة خير الدين معطي الله بعنوان الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و التحديات حالة قطاع العدالة، 2013⁷: 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، و ذلك 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.

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

8/- دراسة حبيب محمود و آخرون بعنوان دور الخدمات الحكومية الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة للاقتصاد السوري⁸: الدراسة عبارة عن مقال مجلة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، المجلد 35 العدد 4 سنة 2013

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على الخدمات الحكومية الالكترونية و كيفية نموها إضافة إلى عوائدها و مردوديتها على الاقتصاد. و قد تم تسليط الضوء أيضاً 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 آخر الدراسة استنتج الباحثين أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال غير موظفة بالشكل الفاعل في قطاع الخدمات، تدي مستوى المواقع الالكترونية في تقديم خدمات تفاعلية قادرة على إتمام و إنجاز النماذج و مازال الروتين و البيروقراطية يسيطران على آلية تقديم الخدمات العامة بالرغم من وجود تجهيزات تقنية و حاسوبية لدى القطاع العام.

9/- دراسة أياد خالد عدوان بعنوان مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية، 2007⁹: هدف الباحث من خلال دراسته للتعرف على ردود الفعل لدى المواطنين حيال الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية و كذا 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.

و تم 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، و تم معالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS .

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.

I. 1- الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية.

أ- مفهوم الحكومة الالكترونية:

عرفتها الأمم المتحدة سنة 2002 على أنها: "استخدام الانترنت و الشبكة العالمية العريضة لإرسال المعلومات و خدمات الحكومة للمواطنين."¹⁰ 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."¹¹

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

ب- 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 آخر 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 و ذلك 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 الآلية، يستطيع الفرد في أي مكان في العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه من معلومات، وهو قابع في مسكنه أو عمله، بحيث صار في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة، سواء كان بالهاتفون، أو

الكمبيوتر، أو بالميكروويف، أو بالفاكس، 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.

ج- 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 أبرز المزايا مايلي¹³:

*تحسين الخدمات بما يرضي المواطنين؛

*تخفيض في وقت و جهد و تكلفة الحصول على الخدمة؛

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

التكنولوجيا؛

*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 الإلكترونية يزيد من مستويات جودة الخدمة العمومية و يخفض من الوقت الذي يقضيه المواطن في الإدارة.

ح- مخاطر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية: من أبرز المخاطر التي تسببها الحكومة الإلكترونية مايلي¹⁴:

*الأعمال الإلكترونية أدت إلى تفويض الكثير من الأعمال التقليدية و بنيتها التحتية؛
*المشروعات الجديدة قائمة على نماذج و خطط غير قادرة على توليد العوائد للمؤسسة؛
*الأعمال الإلكترونية الجديدة أدت إلى ظهور النقص الموجود في قدرات الأشخاص؛
*صعوبة التكامل بين الموقع المادي و الموقع الإلكتروني للشركة فإلى جانب أن بعض الشركات ظلت مادية تقليدية أو رقمية إلا أن البعض الآخر اخفق في الجمع بين الاثنين؛
*تؤثر الأسعار على المبادلات في الأعمال الإلكترونية 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 تكاليف 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 الإلكترونية؛
*التدخلات السلبية للأفراد المتعاملين مع المؤسسة؛
*عدم تأييد الإدارة العليا و القيادات المسؤولة؛
*انخفاض الوعي الثقافي و الاجتماعي المتعلق بعمل الإدارة الإلكترونية؛
*عدم الاهتمام بالموارد البشرية العاملة على تشغيل النظام و العلاقات الإنسانية.

- الأداء الفعلي للحكومة الإلكترونية¹⁵.

تمتع الحكومة الإلكترونية بثلاثة أبعاد من الحكومة إلى المواطن G2C ومن الحكومة إلى رجال الأعمال G2B ومن الحكومة إلى الحكومة إلى الحكومة G2G، 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 الإلكترونية.

● قياس أداء الحكومة الإلكترونية.

حيث أن الحكومة الإلكترونية تتطلب إنفاق مبالغ مالية كبيرة موارد بشرية و معلومات و التزامات سياسية فان المحاسبة و المساءلة على كيفية التصرف بهذه الموارد لا بد أن تحقق بطريقة أو بأخرى ففي البلاد النامية أو الصناعية على السواء، ديمقراطية أو ديكتاتورية، فان صناعات السياسات و الإدارات المسؤولة عن تطبيق الحكومة الإلكترونية مطالبة بتوضيح كيفية إنفاق تلك الأموال و ما هي السياسات التي يتم إعدادها و الخدمات العامة التي تقدم، وذلك بمجرد أن تبدأ الحكومة الإلكترونية في نشاطها.
و يعد الأداء هو الأساس فنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية يقاس بتحقيقها للأهداف: جودة الخدمات المقدمة، تيسير الحصول على المعلومات، زيادة فرص المواطنين في الوصول إلى المسؤولين. ولا بد من وضع معايير للحكم على التطور و مستوى الأداء و تعزيزها بمبادئ المحاسبة و المساءلة، أما بخصوص معايير الأداء فينبغي على المؤسسات المسؤولة عن إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية أن تحدد مقاييس للأداء و يمكن تصنيف المعايير التي يقاس بها أداء الحكومة الإلكترونية في قسمين: معايير لقياس أداء الحكومة الإلكترونية في الدولة، معايير لقياس أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
و فيما يلي بعض المقاييس العامة التي تستخدم للمجموعتين:

● **معايير لقياس أداء الحكومة:** تتمثل معايير قياس أداء الحكومة الالكترونية فيمايلي:

- 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، و رجال 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 تقدما 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.

II - الطريقة والأدوات :

بعد عرض أهم المفاهيم النظرية لنظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية، سنتطرق في هذا الجزء إلى وصف المنهج المستخدم في الدراسة و مجتمع الدراسة و كذلك أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات و طريقة إعدادها و مدى صدقها و ثباتها، كما يتضمن الأساليب الإحصائية التي استعملت في تحليل البيانات.

- 1- **المنهج المستخدم:** لقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي لكونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر و كذلك يناسب دراستنا المقصورة على دراسة وجود علاقة بين المتغير المستقل و التابع ، وفي دراستنا لمعرفة اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في الجزائر.
- 2- **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من مواطني و موظفي بلديات الجنوب الشرقي (ولاية الوادي، ورقلة، غرداية)، و الذين تفوق أعمارهم العشرين، حيث تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين ، و تم توزيع الاستبيان بعد عرضه على اساتذة محكمين مختصين.

3 - الأدوات المستخدمة في جمع البيانات: نعتمد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة حيث تم توزيع 450 استبانة، و تم استرداد 390 استبانة، و بعد عملية الفرز استبعدنا 30 استبانة، وذلك لأنها كانت غير مكتملة التعبئة ، و عليه استقرت العينة على 360 استبانة.

- **الاستبيان:** تم استخدام استبيان يعبر عن اتجاهات الرأي لمواطني و موظفي بلديات الجنوب الشرقي على الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية، و تم 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:

***أخورد الأول:** يتعلق بالحكومة الالكترونية و أبعادها الثلاثة:

- البعد الأول:** التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية، تناول الأسئلة من 1 إلى غاية السؤال 16؛
 - 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، و طرحت الأسئلة من 23 إلى غاية 27.
- ***أخورد الثاني:** أداء قطاع الخدمات الحكومية: وقد كان لهذا المحور النصيب الأوفر من الأسئلة حيث تناول بالدراسة الأسئلة من 28 إلى غاية السؤال 60.

و تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للقسم الثاني حيث تم إعطاء الدرجات للفقرات بالشكل التالي: خمسة درجات للإجابة موافق تماما، أربعة درجات للإجابة موافق، ثلاث درجات للإجابة غير موافق، درجتين للإجابة غير موافق، ودرجة واحدة للإجابة غير موافق تماما.

- **ثبات الاستبيان:** يتضح من خلال الجدول رقم (1) ان 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.

1- الأساليب الإحصائية المستخدمة: للإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار صحة الفرضيات تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 23 و استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- مقاييس الاحصاء الوصفي و ذلك لوصف عينة الدراسة و اظهار خصائصها، و هذه المقاييس هي المتوسط الحسابي و الانحرافات المعيارية؛
- 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 Way Anova 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.

III- النتائج و مناقشتها :

سوف نتناول في هذا الجزء عرض لمختلف نتائج الدراسة، و التي تم التوصل اليها من خلال جمع البيانات و تحليلها و مناقشتها للوصول الى نفي او اثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

1 **اختبار فرضيات الدراسة:** لقد تم اعتماد قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات

-قبول: H_0 اذا كان مستوى الدلالة المحسوب اكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05

-نرفض H_0 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوب اقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05

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

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

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ بان المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق قطاع الخدمات الحكومية لنظام الحكومة الالكترونية 2,988 و 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 مقبول.

2. اختبار الفرضية الثانية: و التي تنص على ان: " مستوى تقديم الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي مقبول."

و للتأكد من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي لمستوى تقديم قطاع الخدمات الحكومية والانحراف المعياري كما هو موضح في الجدول رقم (3).

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ بان المتوسط الحسابي لمستوى تقديم الخدمات الحكومية 3,201 و 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 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."

للتأكد من صحة الفرضية قمنا بإجراء اختبار معامل الارتباط بين ابعاد نظام الحكومة الالكترونية (التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية، الموارد البشرية و القوانين و التشريعات) بأداء قطاع الخدمات الحكومية، و الجدول رقم (4) يوضح نتائج هذا الاختبار.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) بان قيمة مستوى الدلالة 0.000 اكبر من القيمة المعتمدة و بالتالي نقبل H_0 و نرفض بالفرضية البديلة H_1 ، وهذا يعني وجود علاقة بين التكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء 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 ان تمتلك شبكات تضمن التواصل و ترابط الدائم و السريع.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) بان قيمة مستوى الدلالة 0.000 اكبر من القيمة المعتمدة و بالتالي نقبل H_0 و نرفض بالفرضية البديلة H_1 ، 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 اساس و معايير تعتمد على قدرة الموظف على استخدام التكنولوجيا.

و من خلال الجدول رقم (4) بان قيمة مستوى الدلالة 0.000 اكبر من القيمة المعتمدة و بالتالي نقبل H_0 و نرفض بالفرضية البديلة H_1 ، وهذا يعني وجود علاقة بين تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي، و قد بلغت قوة العلاقة 45%، و نفسر 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: و التي تنص على: "توجد فروق في اتجاهات الباحثين نحو اثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع

الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي 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(5) يوضح النتائج المتحصل عليها.

من خلال الجدول رقم(5) نلاحظ ان القيمة الاحتمالية sig تساوي 0,794 وهي قيمة اكبر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، 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 لإجابات الذكور 3,209 بانحراف معياري قدره 0,568 اما لدى إجابات الاناث فقد بلغ 3,190 بانحراف معياري قدره 0,838 و نفسره هذه النتائج بان الرجال لهم الحظ الأوفر في مناصب الشغل هذا يكون أما لإقبالهم 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 Way Anova للكشف عن الفروق في إجابات أفراد العينة حسب متغير السن، و الجدول رقم (6) يوضح نتائج هذا الاختبار.

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ ان القيمة الاحتمالية sig تساوي 0,052 وهي قيمة اكبر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، 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 بالسن، وهذا ما يفسره انه ليس للفئات العمرية تأثير 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 Way Anova للكشف عن الفروق في إجابات أفراد العينة، و الجدول رقم (7) يوضح نتائج هذا الاختبار، من خلال الجدول (7) نلاحظ ان القيمة الاحتمالية sig تساوي 0,1920 وهي قيمة اكبر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، 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 Way Anova للكشف عن الفروق في إجابات أفراد العينة، و الجدول رقم (8) يوضح نتائج هذا الاختبار.

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ ان القيمة الاحتمالية sig تساوي 0,336 وهي قيمة اكبر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، 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 يعملون بنظام دوري يأخذ 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 Way Anova للكشف عن الفروق في إجابات أفراد العينة، و الجدول رقم (9) يوضح نتائج هذا الاختبار

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ ان القيمة الاحتمالية sig تساوي 0,217 وهي قيمة اكبر من مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، 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.

2-مناقشة نتائج الدراسة: من خلال دراسة و تحليل نظام الحكومة الالكترونية ببلديات الجنوب الشرقي الجزائري ومدى تأثيرها على أداء قطاع الخدمات الحكومية توصلت هذه الدراسة الى جملة من النتائج نوضحها كمايلي:

- يحتاج نظام الحكومة الالكترونية إلى موارد تقنية و معلوماتية و بشرية، و يتطلب التزام حكومي على أعلى المستويات؛

- يساهم نظام الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمة للمواطنين بجودة، سرعة، دقة و سهولة؛

- ترشيد السياسة العامة و القانون، فقد تواجه الحكومة الالكترونية و الخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة؛
- يجب عدم إهمال العنصر البشري لأنه المحرك الرئيسي لنظام الحكومة الالكترونية، ويتميز امتياز تقديم الخدمة بجودة ، امن، سهولة و سرعة؛
- يساهم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في زيادة كفاءة و فاعلية أداء قطاع الخدمات الحكومية؛
- لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال الدور الريادي في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية؛
- تتميز الخدمات العمومية الالكترونية بالدقة المتناهية، قلة و محدودية نسبة الأخطاء؛
- ساهم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في سرعة أداء القطاع الحكومي؛
- 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).

IV- الخلاصة :

- بعد دراسة واقع تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بأبعادهما في الجنوب الشرقي الجزائري ، و مدى تأثيره على أداء قطاع الخدمات الحكومية، تبين ان هناك تأثير متوسط، حيث ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كان لها التأثير الاقوى 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، ثم تأثر القوانين و التشريعات بدرجة اقل من سابقتها.
- في ظل هذه النتائج ، يمكننا تقديم مجموعة من المقترحات كمايلي:
- 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 و تحسين نوعية الخدمة الالكترونية، و توفير مجانية الانترنت لاسيما في قطاع الصحة و التعليم؛
 - الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تساهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة و التدريب و التوعية للموظفين و القيادات الإدارية.

- ملاحق:

جدول رقم (1) : 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
57	27	30	عدد الفقرات

جدول رقم (2) : 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		

جدول رقم (3) : يوضح مستوى تقديم الخدمات الحكومية

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

جدول رقم (4) : 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	لقوانين والتشريعات التي تساهم في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية	الكلفة
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

جدول رقم (5) : نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية حسب متغير

الجنس

الجنس	عدد افراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحر ية	مستوى الدلالة
ذكر	213	3,209	0,568	,2610	358	,7940
أنثى	147	3,190	0,838			

جدول رقم (6): نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق متوسطات نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية

حسب متغير العمر

الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
1,00	114	3,222	0,656	,9980	316	,3190
2,00	204	3,143	0,682			

جدول رقم (7): نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق متوسطات نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومي

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	360	3,201	0,690		

جدول رقم (8): نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق متوسطات 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	360	3,201	0,690		

جدول رقم (9): نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق متوسطات نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية

حسب متغير المركز الوظيفي

المركز	عدد أفراد	المتوسط	الانحراف	F	مستوى

الدلالة	المحسوبة	المعياري	الحسابي	العينة	الوظيفي
,2170	1,537	0.784	3.176	63	01
		0,626	3,159	202	02
		0,747	3,307	95	03
		0,690	3,201	360	المجموع

- الإحالات والمراجع:

1. بوزيان رحمان جمال، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد 2018، 01.
2. حليلة براز ، الحكومة الالكترونية: عرض و تقييم تجربة الحكومة الالكترونية البحرينية، مجلة الشريعة و الاقتصاد، العدد13، المجلد14، 07، جوان 2018.
3. غنية نزلي ، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية و السياسية، العدد12، جانفي 2016.
4. وسيلة واعر ، دور الحكومة الالكترونية في إرساء مقاربة الجودة بالخدمات الحكومية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول يومي 13 و 14 ماي 2014.
5. علاء فتحى عبد الغني المصري ، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي، 2014
6. مشعل عبد المجيد الكساسبة ، اثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في أداء العاملين دراسة حالة وزارة التربية و التعليم في محافظة الكرك، 2014
7. خير الدين معطى الله ، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و التحديات حالة قطاع العدالة، 2013.
8. حبيب محمود و آخرون ، دور الخدمات الحكومية الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة للاقتصاد السوري، المجلة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، المجلد35، العدد4، سنة 2013 .
9. دراسة أياد خالد عدوان ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية، 2007
10. 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.
11. حوشين كمال، هارون سميرة، دور الادارة المؤسساتية في تحسين جود الخدمة العامة، الملتقى العلمي الدولي حول: جودة الخدمة العامة في ظل الحكومة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، 29 و 30 اكتوبر 2014، ص05
12. عبد الفتاح مطر ، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2008، ص 40.
13. M. aishetri, s.drew, **Implementation of e-government :Avantages and challenges**, Proceedings of the IASK International Conference E-Activity and Leading Technologies & InterTIC, 2010, p81 82.
14. بوزيد مروان، مسعي بلال، الحكومة الالكترونية اساس حوكمة الادارة العمومية تجربة دبي نموذجاً، الملتقى العلمي الدولي حول: جودة الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية دراسة حالة البلدان العربية، 29 و 30 اكتوبر 2014، ص08.
15. 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، 13 و 14 ماي 2013، ص15 و 16.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

حديجة جوغي، العربي عطية (2020)، أثر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 7 (العدد 1)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص. ص 161-176.



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

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



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.

Algerian Review of Economic Development is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license** (CC BY-NC 4.0).

ARED