معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة المحلية: من وجهة نظر موظفي عينة مختارة من بلديات المدية

Obstacles to the application of e-government in local administration: From the point of view of selected sample personnel from the municipalities of the Médéa

خنوش صليحة

جامعة يحي فارس بالمدية – الجزائر

khennouche.saliha@univ-medea.dz

Received: 18/03/2020 Accepted: 13/06/2020 Published: 29/06/2020

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجود معوقات تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى الإدارة المحلية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال إجراء دراسة استطلاعية على عينة حجمها (92) موظف إداري، موزعين على 7 بلديات تم اختيارهم بطريقة مقصودة.

وللحصول على البيانات اللازمة للدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وقد تم تحليل نتائجه بالاعتماد على برنامج spss. وقد توصلت الدراسة إلى وجود معوقات تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات محل الدراسة، مع تقديم بعض التوصيات التي تخدم الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، معوقات التطبيق، البلديات، الإدارة المحلية، المدية.

تصنيف JEL: M15، L8، H83.

Abstract

This study aimed to identify the extent Existence of obstacles of the application of e-government at the local administration level, and to achieve the goal of the study, the descriptive analytical method was used through a sample survey of 92 administrative employees, Distributed in 7 municipalities, selected in a calculated manner.

To obtain the data needed for the study, the questionnaire was used as the main tool for data collection and its results were analyzed on the basis of SPSS. The study found obstacles to implementing the e-government in the municipalities under study, along with some recommendations to serve the study.

Keywords: E-government, Application obstacles, Municipalities, Local administration, Médéa .

Jel Classification Codes: M15, L8, H83.

*المؤلف المرسل: خنوش صليحة، الإيميل المهني: khennouche.saliha@univ-medea.dz

1. مقدمة:

تعتبر الحكومة الإلكترونية من بين المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت في العصر الحالي، نظرا للتطور الكبير الذي عرفته تقنية المعلومات والاتصال، والتي أحدثت تغيرات جذرية على مستوى الحكومات التقليدية، بحيث جعلتها تتوجه نحو العمل الإلكتروني، الذي من شأنه التخلص من سلبيات العمل التقليدي، الذي كان يتميز بالبيروقراطية والفساد والروتين وهذا ما ينعكس بالإيجاب على الأداء الحكومي.

والجزائر كغيرها من دول العالم تسعى جاهدة لعصرنة مؤسساتها العمومية، من خلال إدخال التقنيات الحديثة في مختلف أعمالها، وذلك بهدف تقريب الإدارة من المواطن وتحسين خدماتها الحكومية، وعلى الرغم من الجهود المبذولة من قبل الدولة الجزائرية من أجل تكريس الحكومة الإلكترونية تبقى النتائج المحققة دون المستوى المطلوب، وهذا يرجع إلى التحديات والمعوقات التي تعتري تطبيق هذا المشروع، لذلك جاءت هذه الدراسة لتعرف على أهم المعوقات التي تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، من خلال دراسة استطلاعية لمجموعة من بلديات ولاية المدية.

وانطلاقا مما سبق نطرح الإشكالية التالية:

فيما تتمثل معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي الإدارة المحلية الجزائرية؟

وفي ضوء الإشكالية السابقة نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد معوقات تعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات محل الدراسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس، المستوى الدراسي، العمر) عند مستوى الدلالة (0,05)؟

الفرضيات:

- وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل البلديات المحل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تساوي درجة الحياد وهي (3).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس، المستوى الدراسي، العمر) عند مستوى الدلالة (0,05).

أهدف الدراسة:

- إبراز أهم المعوقات التي تحول دون التطبيق الفعلي للحكومة الإلكترونية في الإدارة المحلية.
- التعرف على مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات محل الدراسة.
- التعرف على مدى توفر الدعم الضروري والكافي من قبل الجهات المسؤولة لمشروع الحكومة الإلكترونية.

منهج الدراسة:

لقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك في الجانب النظري، بهدف وصف مفهوم الحكومة الإلكترونية ومعوقاتها، بالإضافة إلى المنهج التحليلي في الجانب الميداني باعتباره منهج ملائم لهذا النوع من الدراسات، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية.

2. مفاهيم أساسة حول الحكومة الإلكترونية

1.2 تعريف الحكومة الإلكترونية

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت (إبراهيم، 2008، صفحة 407)،أي هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها من قبل الحكومة لتوفير المعلومات والخدمات العامة للمواطنين (Abebe Rorissaa, 2011, p. 03)، وعرفت أيضا بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة لتوفير الخدمات العامة وتحسين الفعالية الإدارية وتعزيز القيم والآليات الديمقراطية، بالإضافة إلى تحسين الإطار التنظيمي الذي يسهل المبادرات المكثفة للمعلومات ويعزز مجتمع المعرفة (kitsing, 2011, p. 2)، فالحكومة الإلكترونية تهدف إلى تحسين الكفاءة الإدارية في تقديم الخدمات وتشجيع المشاركة العامة في القرارات والإجراءات الحكومية وتشجيع المساءلة السياسية وفعالية السياسة (Makoza, 2013, p. 269).

2.2 مزايا الحكومة الإلكترونية

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه تحقيق مجموعة من المزايا نذكر من بينها:

- **تخفيض التكاليف وزيادة الكفاءة:** من المؤكد أن تكلفة الخدمات والأنشطة ستنخفض وتكون أكثر كفاءة عند استخدام التفاعل عبر الإنترنت بين مختلف الجهات الحكومية الإلكترونية (Omari, 2013, p. 3).
- **تحقيق الشفافية:** الحكومة الإلكترونية تسمح بتحسين شفافية الحكومة (Violeta Madzova, 2013, p. 161)، وذلك من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية، وإتاحة القوانين و اللوائح الحكومية على شبكة الانترنت الأمر الذي يبعد الرشوة والتلاعب وسوء المعاملة ويبطل سلطة المكاتب لصالح سلطة الدولة (الرزي، 2012، صفحة 198).
- **سرعة أداء الخدمات:** حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد وقصير جدا (مطر، 2008، صفحة 56).
- **تقليل الإجراءات الإدارية:** مع توفر المعلومات بشكل رقمي، ينخفض حجم العمل الورقي في تعبئة البيانات يدويا، كما تنعدم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الإمكانيات المتاحة لتقديمها الكترونيا (الله، 2010، صفحة 72).
- **الحد من ظاهرة الفساد الإداري:** من خلال نشر كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالأداء الحكومي على شبكة الانترنت وإتاحتها للمواطنين، وإعطائهم حق المساءلة عن القرارات التي يتخذها المسئولون وبذلك تتحقق الرقابة الشعبية على الممارسات التي تمس الصالح العام (زكي، 2009، صفحة 26).

3.2 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تواجه الحكومة الإلكترونية مجموعة من العقبات التي تحول دون التطبيق الناجح لها ولعلى أبرزها مايلي:

- **معوقات إدارية:** وتتمثل فيتعقد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية، وانعدام التخطيط لبرامج الحكومة الإلكترونية، وكذلك وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا إضافة إلى غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة (سعيد، 2015، الصفحات 13-14).
- **معوقات بشرية:** تتمثل في العراقيل الإدارية التي تجعل تطور الحكومة الإلكترونية عملية متعثرة، ومن أهم معوقات الإدارية نجد: تعقيد الإجراءات وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية، وكذلك انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الإلكترونية وخاصة في الجانب الإستراتيجي، إضافة إلى وجود مخاوف على مستوى الإدارة العليا في بعض الدول من

تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، نظرا لعناصر مهمة كالشفافية وتكافؤ الفرص والمشاركة (اللطيف، 2014، الصفحات 69-70).

- **معوقات مالية:** وهي تشكل عقبة حاسمة، إذا لم يتم توفير المخصصات الكافية لتمويل البنية الأساسية لهذا المشروع (عيشاوي، 2010، صفحة 290).
- **معوقات تكنولوجية وقانونية:** وتتمثل في عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة كبيرة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن الاستقرار نسبي، وكذلك عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات، وعدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو التوثيق الحقوق والالتزامات، ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني أو سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني (ياقوتة، 2017، صفحة 11).

3. عرض نتائج الدراسة الميدانية

1.3. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من بعض الموظفين الإداريين ببعض بلديات ولاية المدية(المدية، القصر البخاري، وامري، سغوان، بن شكاو، السدراية، جواب)، والتي تم اختيارها بطريقة قصديه لسهولة الوصول إليها، ولقد بلغ حجم المجتمع الإحصائي (460)مفردة، أما عينة الدراسة فهي عينة عشوائية بلغ عددها (209) مفردة وذلك بالاعتماد على معادلة ستيفن ثامبسون.

وبهدف الحصول على العدد المطلوب تم توزيع 209 استبانة على أفراد عينة الدراسة، وقدر أسترجع منها (145) استبانة بنسبة (69,37%)، منها (92) استبانة صالحة لتحليل مشكلة بذلك ما نسبته (44,02%)، كما هو موضح في الجدول رقم (1) أدناه.

جدول 1: توزيع الاستمارات على أفراد عينة الدراسة واسترجاعها

البيان	العدد	النسبة%
عدد الاستمارات الموزعة	209	100%
عدد الاستمارات المسترجعة	145	69,37%
عدد الاستمارات الملغاة	53	25,35%
عدد الاستمارات الصالحة للتحليل	**92**	**44,02%**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الاستبانات المسترجعة

2.3 أداة الدراسة: بهدف تحقيق أهداف الدراسة والتعرف على مدى وجود معوقات تحول دون التطبيق الناجح لمشروع الحكومة الإلكترونية في البلديات محل الدراسة، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، إذ تم تصميمه وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، بهدف قياس اتجاهات أفراد عينة الدراسة لفقرات الاستبيان، حيث كل عبارة تقابل الخيارات الخمسة التالية: (موافق بشدة، وموافق، ومحايد، وغير موافق، وغير موافق بشدة) وفقا للأوزان (5،4،3،2،1) على التوالي.

3.3 الأساليب الإحصائية المستعملة:

بهدف معالجة البيانات المحصل عليها تم استخدام مجموعة من الأدوات والاختبارات الإحصائية أهما: التكرارات والنسب المئوية، ألفا كرونباخ، معامل الارتباط سيبرمان، اختبار الإشارة، اختبار مان- ونتي، اختبار كروسكال - والاس، وذلك بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يعرف ب ببرنامج (spss).

4.3 معامل الثبات: يقصد بثبات الإستبانة هو التأكد من أن النتائج سوف تكون نفسها في حالة توزيع الإستبانة عدة مرات على نفس عينة الدراسة خلال فترة زمنية معينة، ولتأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ وكانت النتائج كما يلي:

جدول 2: نتائج اختبار ألفا كرونباخ لكل مجال والاستبانة ككل

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المعوقات الإدارية	3	0,884
المعوقات البشرية	4	0,893
المعوقات التكنولوجية والقانونية	5	0,883
المعوقات المالية	4	0,920
معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل	16	0,955

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss17.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (2) نلاحظ أن قيم معامل ألفا كرونباخ للمجالات الأربعة والاستبانة ككل أكبر من (60%)، حيث بلغ معامل الثبات العام للاستبيان (95,5%)، وهو ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

5.3 صدق أداة الدراسة: لقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بالاعتماد على اختبارين هما: اختبار الصدق الظاهري وذلك من خلال عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين للحكم على مدى صلاحيتها كأداة لمجمع البيانات، أما الاختبار الثاني هو اختبار الاتساق الداخلي، حيث تم حساب معاملات الارتباط سيبرمان بين كل عبارة والمجال الذي تنتمي إليه، والجدول أدناه يوضح النتائج المحصل عليها.

جدول 3: معاملات ارتباط سيبرمان لكل عبارة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه

المجال	رقم العبارة	معامل الارتباط	Sig	المجال	رقم العبارة	معامل الارتباط	Sig
الأول	1	**0,893	0,000		1	**0,839	0,000
	2	**0,896	0,000	الثاني	2	**0,850	0,000
	3	**0,903	0,000		3	**0,887	0,000
الثالث	1	**0,760	0,000		4	**0,839	0,000
	2	**0,787	0,000	الرابع	1	**0,929	0,000
	3	**0,834	0,000		2	**0,936	0,000
	4	**0,793	0,000		3	**0,863	0,000
	5	**0,858	0,000		4	**0,859	0,000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS17. **الارتباط دال إحصائيا عند 0,01

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (0,01)، وهذا يدل على وجود اتساق بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، وبذلك تعتبر فقرات الإستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

6.3 التوزيع الطبيعي: الهدف من هذا الاختبار هو التعرف على ما إذا كانت البيانات المحصل عليها تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ولهذا تم استخدام كل من اختبار كولمجروف سمنروف واختبار شابيرو- ويلك واللذان يتم من خلالها التعرف على الاختبارات الواجب تطبيقها، حيث إذا كان مستوى الدلالة أكبر من (0,05) هنا نطبق الاختبارات المعلمية، أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وإذا كان مستوى الدلالة أقل من (0,05) نطبق الاختبارات اللامعلمية ، أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول 4: نتائج اختبار كولمجروف- سمرنوف و اختبار شابيرو- ويلك

البيان	اختبار كولمجروف- سمرنوف		اختبار شابيرو- ويلك	
	قيمة الاختبار	Sig	قيمة الاختبار	Sig
معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة المحلية	0,134	0,000	0,934	0,000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss17.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن مستوى الدلالة في الاختبارين أقل من (0,05) وهذا يشير أن أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ولذلك يجب تطبيق الاختبارات المعلمية (البارامترية).

7.3. التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

جدول 5: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

البيانات		التكرارات	النسبة%
الجنس	ذكر	61	66,3
	أنثى	31	33,7
المستوى الدراسي	متوسط	2	2,2
	ثانوي	37	40,2
	جامعي	48	52,2
	دراسات عليا	5	5,4
العمر	30-20	19	20,7
	40-31	60	65,2
	50-41	9	9,8
	أكبر من 50	4	4,3

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss17.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن أغلبية عينة الدراسة هم من فئة الذكور حيث قدر عددهم ب (61) مفردة أي بنسبة (66,3%) ويمكن تفسير ذلك إلى طبيعة العمل، وفيما يتعلق بالمستوى الدراسي فإن الفئة الغالبة هي التي تحمل مستوى جامعي أي بنسبة (52,2%)، أما بالنسبة للعمر فإن أغلب عينة الدراسة هم شباب الذين تتراوح أعمارهم من (31-40) وبنسبة (65,2%).

8.3. التحليل الوصفي لمجالات الدراسة واختبار الفرضيات

- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:** بهدف تحليل مجالات الدراسة تم استخدام اختبار الإشارة (sign test)، وهذا بغرض اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والتي جاءت على النحول التالي: وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل البلديات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تساوي درجة الحياد وهي (3)، حيث إذا كان مستوى الدلالة أكبر من (0,05) هنا يكون متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة لا يختلف عن درجة الحياد، أما إذا كان مستوى الدلالة أقل من (0,05) هنا يكون متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يختلف عن درجة الحياد.

جدول 6: نتائج اختبار الإشارة لمجال المعوقات الإدارية

الترتيب	العبارة	الإشارات السالبة	الإشارات الموجبة	الحياد	قيمة z	Sig	الوسيط العام	الاتجاه
2	عدم وجود الدعم الكافي من قبل الإدارة العليا لمشروع الحكومة الإلكترونية	37	42	13	-0,450	0,653	3	محايد
1	تعقد الإجراءات الإدارية والتي تعرقل التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية	35	44	13	-0,900	0,368	3	محايد
3	غياب التنسيق والاتصال بين مختلف أقسام البلدية	35	44	13	-0,900	0,368	3	محايد
	الدرجة الكلية للمجال	**35**	**50**	7	**-1,519**	**0,129**	3	محايد

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss17.

يتضح من خلال الجدول رقم (6) أن اتجاه أغلبية أفراد العينة الدراسة حول وجود معوقات الإدارية في البلديات محل الدراسة كان محايدا، حيث بلغ الوسيط العام لهذا المجال (3)، أما فيما يتعلق باختبار الإشارة فقد كانت قيمته غير معنوية إحصائيا، بمستوى دلالة قدره (0,129) وهي أكبر من (0,05) وعليه لا توجد فروق بين وسيط آراء عينة الدراسة ودرجة الحياد (3)، وهذا بسبب تشتت آرائهم بين خيارات الموافقة حول عبارات هذا المجال.

جدول 7: نتائج اختبار الإشارة لمجال المعوقات البشرية

الترتيب	العبارة	الإشارات السالبة	الإشارات الموجبة	الحياد	قيمة z	Sig	الوسيط العام	الاتجاه
4	وجود تخوف من استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في عرقلة تطبيق الحكومة الإلكترونية	42	35	15	-0,685	0,494	3	محايد
1	عدم وجود دورات تدريبية للموظفين للتعامل مع الأجهزة الإلكترونية	23	66	3	-4,452	0,000	4	موافق
2	عدم تشجيع الإدارة لموظفيها على استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	31	52	9	-2,195	0,028	4	موافق
3	قلة الكفاءات البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	34	53	5	1,930	0,054	4	موافق
	المعوقات البشرية	**29**	**58**	5	**-3,002**	**0,003**	4	مو افق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss17.

يتضح من خلال الجدول رقم (7) أن اتجاه أغلبية أفراد العينة المبحوثة حول وجود معوقات بشرية في البلديات محل الدراسة كان موافقا، حيث بلغ الوسيط العام لهذا المجال (3,5)، إذ أن (58) موظف إداري من أصل (92) موظف موافقين على

هذا المجال، أي كانت إجابتهم أكبر من درجة الحياد (3)، وما يؤكد ذلك قيمة اختبار الإشارة وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,003) وهو أقل من مستوى الدلالة الاسمي (0,05). حيث احتلت العبارة الثانية التي مفادها " عدم وجود دورات تدريبية للموظفين للتعامل مع الأجهزة الإلكترونية "في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسيط العام لها (4)، وبمستوى دلالة حقيقي (0,000)، وهذا لأن (66)موظف إداري من أصل (92) موظف كانت إجابتهم توفق درجة الحياد، أي أنها تتراوح مابين الموافق والموافق بشدة، في حين جاءت العبارة الأولى والتي مفادها"وجود تخوف من استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في عرقلة تطبيق الحكومة الإلكترونية" في المرتبة الأخيرة، حيث بلغ الوسيط العام لها (3) بمستوى دلالة غير معنوي قدر ب (0,494) وهذا بسبب تشتت آراء العينة المبحوثة على الخيارات المتعلقة بهذه العبارة.

جدول 8: نتائج اختبار الإشارة لمجال المعوقات التكنولوجية والقانونية

الترتيب	العبارة	الإشارات السالبة	الإشارات الموجبة	الحياد	قيمة z	Sig	الوسيط العام	الاتجاه
1	جهل الموظفين بالقوانين والتشريعات المنظمة للمعاملات الإلكترونية	29	56	7	-2,820	0,005	4	موافق
2	البنية التحتية الحالية غير كافية عمليا لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية	31	50	11	-2,000	0,046	4	موافق
4	عدم اهتمام الإدارة ببرامج التطوير المستمر في الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال	43	36	13	-0,675	0,500	3	محايد
2	وجود محدودية في تدفق الإنترنت من شأنه أن يعيق التقديم الجيد للخدمات الإلكترونية	30	53	9	-2,415	0,016	4	موافق
3	عدم وجود قوانين وتشريعات واضحة تتلاءم مع متطلبات العمل الإلكتروني	33	47	12	-1,453	0,146	4	موافق
	المعوقات التكنولوجية والقانونية	**33**	**57**	**2**	**-2,424**	**0,015**	**4**	**موافق**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss17.

يتضح من خلال الجدول رقم (8) أن اتجاه أغلبية أفراد العينة المبحوثة حول وجود معوقات بشرية في البلديات محل الدراسة كان موافقا، حيث بلغ الوسيط العام لهذا المجال (3,5)، إذ أن (57)موظف إداري من أصل (92) موظف موافقين على هذا المجال، أي كانت إجابتهم أكبر من درجة الحياد (3)، وما يؤكد ذلك قيمة اختبار الإشارة وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,015) وهو أقل من مستوى الدلالة الاسمي (0,05). حيث احتلت العبارة الأولى التي مفادها "جهل الموظفين بالقوانين والتشريعات المنظمة للمعاملات الإلكترونية" في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة حيث بلغ الوسيط العام لها (4)، وبمستوى دلالة حقيقي (0,005)، وهذا لأن (56) موظف إداري من أصل (92) موظف كانت إجابتهم توفق درجة الحياد، أي أنها تتراوح مابين الموافق والموافق بشدة، في حين جاءت العبارة الثالثة والتي مفادها" عدم اهتمام الإدارة ببرامج التطوير المستمر في الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال "في المرتبة الأخيرة، حيث بلغ الوسيط العام لها (3) بمستوى دلالة غير معنوي قدر ب (0,500) وهذا بسبب تشتت آراء العينة المبحوثة على الخيارات المتعلقة بهذه العبارة.

جدول 9: نتائج اختبار الإشارة لمجال المعوقات المالية

الترتيب	العبارة	الإشارات السالبة	الإشارات الموجبة	الحياد	قيمة z	Sig	الوسيط العام	الاتجاه
4	ضعف الدعم المالي المخصص لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية	29	45	18	-1,744	0,081	3	محايد
1	عدم وجود إستراتيجية مالية واضحة لتمويل عمليات التحول نحو العمل الإلكتروني	24	48	20	-2,711	0,007	4	موافق
2	ارتفاع تكاليف صيانة الأجهزة والشبكات الإلكترونية	26	46	20	-2,239	0,025	4	موافق
3	عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة	30	48	14	-1,925	0,054	4	موافق
	المعوقات المالية	**30**	**52**	**10**	**-2,319**	**0,020**	**4**	**مو افق**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss17.

يتضح من خلال الجدول رقم (9) أن اتجاه أغلبية أفراد العينة المبحوثة حول وجود معوقات مالية في البلديات محل الدراسة كان موافقا، حيث بلغ الوسيط العام لهذا المجال (3,5)، إذ أن (52) موظف إداري من أصل (92) موظف موافقين على هذا المجال، أي كانت إجابتهم أكبر من درجة الحياد (3)، وما يؤكد ذلك قيمة اختبار الإشارة وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,020) وهو أقل من مستوى الدلالة الاسمي (0,05). حيث احتلت العبارة الثانية التي مفادها " عدم وجود استراتيجية مالية واضحة لتمويل عمليات التحول نحو العمل الإلكتروني "في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسيط العام لها (4)، وبمستوى دلالة حقيقي (0,007)، وهذا لأن (48) موظف إداري من أصل (92) موظف كانت إجابتهم توفق درجة الحياد، أي أنها تتراوح مابين الموافق والموافق بشدة، في حين جاءت العبارة الأولى والتي مفادها" ضعف الدعم المالي المخصص لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية " في المرتبة الأخيرة، حيث بلغ الوسيط العام لها(3) بمستوى دلالة غير معنوي قدر ب (0,081) وهذا بسبب تشتت آراء العينة المبحوثة على الخيارات المتعلقة بهذه العبارة.

جدول 10: نتائج اختبار الإشارة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

المجال	الإشارات السالبة	الإشارات الموجبة	الحياد	قيمة z	Sig	الوسيط العام	الاتجاه
المعوقات الإدارية	35	50	7	-1,519	0,129	3	محايد
المعوقات البشرية	29	58	5	-3,002	0,003	4	موافق
المعوقات التكنولوجية والقانونية	33	57	2	-2,424	0,015	4	موافق
المعوقات المالية	30	52	10	-2,319	0,020	4	موافق
الدرجة الكلية لجميع المجالات	**32**	**58**	**2**	**-2,635**	**0,008**	**4**	**مو افق**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss 17.

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (10)أن اتجاه أفراد عينة الدراسة حول وجود معوقات تعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات المحل الدراسة كان موافقا، وهذا ما يعكسه الوسيط العام الذي بلغ (4)، وما يؤكد ذلك قيمة اختبار الإشارة المعنوية إحصائيا عند مستوى المعنوية (0,008) وهي أقل من (0,05)، وهذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة مرتفعة على وجود معوقات في البلديات المدروسة، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية الأولى.

- **اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:** حيث أن الفرضية الرئيسية الثانية مفادها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس، المستوى الدراسي، العمر) عند مستوى الدلالة (0,05).

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام الاختبارات اللامعلمية (اختبار مان- وانتي، واختبار كروسكال والاس)، وتنقسم هذه الفرضية إلى ثلاث فرضيات فرعية وهي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للجنس عند مستوى الدلالة (0,05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار مان- وانتي وكانت النتائج كما يلي:

جدول 11: نتائج اختبار مان - ويتني حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة تعزى لمتغير الجنس

المجالات	متوسط الرتب		قيمة z	Sig
	الذكر	الأنثى		
المعوقات الإدارية	47,07	45,37	-0,291	0,771
المعوقات البشرية	49,14	41,31	-1,353	0,182
المعوقات التكنولوجية والقانونية	50,08	39,45	-1,810	0,070
المعوقات المالية	46,89	45,74	-0,195	0,845
معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية	**48,41**	**42,74**	**-0,963**	**0,336**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss17.

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (11) أن مستوى الدلالة المقابلة لاختبار مان- ونتي أكبر من مستوى الدلالة (0,05) لجميع المجالات، وبالتالي يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للجنس عند مستوى الدلالة (0,05).

- **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للمستوى الدراسي عند مستوى الدلالة (0,05)

جدول 12: نتائج اختبار كروسكال – والاس حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة تعزى لمتغير المستوى الدراسي

المجالات	متوسط الرتب				قيمة	Sig
	متوسط	ثانوي	جامعي	دراسات عليا		
المعوقات إدارية	41,50	44,15	47,25	58,70	1,459	0,692
المعوقات بشرية	34,50	45,18	47,54	51,10	0,722	0,868
المعوقات تكنولوجية وقانونية	30,75	47,77	46,30	45,30	0,797	0,850
المعوقات مالية	19,00	47,92	47,01	42,10	2,400	0,494
معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية	**27,50**	**45,45**	**47,89**	**48,60**	**1,232**	**0,745**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss17.

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (12) أن مستوى الدلالة لاختبار كروسكال والاس لكل مجال أكبر من (0,05) وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء

عينة الدراسة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة (0,05)، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن هناك وجود تقارب كبير في المستوى العلمي بالنسبة لأفراد عينة الدراسة مما أدى إلى عدم وجود اختلاف كبير في آرائهم حول وجود معوقات في البلديات محل الدراسة.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للعمر عند مستوى الدلالة (0,05).

جدول 13: نتائج اختبار كروسكال - والاس حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة تعزى لمتغير العمر

المجالات	متوسط الرتب				قيمة	Sig
	30-20	40-31	50-41	أكبر من 50		
المعوقات الإدارية	47,84	46,23	47,67	41,50	0,214	0,975
المعوقات البشرية	49,53	45,12	52,78	38,75	1,250	0,741
المعوقات التكنولوجية والقانونية	41,87	48,38	49,39	33,75	1,898	0,594
المعوقات المالية	50,63	45,27	48,11	41,75	0,749	0,862
معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية	**48,18**	**46,38**	**48,61**	**35,50**	**0,813**	**0,846**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss17.

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (13) أن مستوى الدلالة لكل مجال أكبر من (0,05) وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للعمر عند مستوى الدلالة (0,05).

وبناءا على النتائج التي تم التوصل إليها مسبقا تم التأكد من عدم صحة الفرضية الرئيسية الثانية وعليه يتم رفضها وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس، المستوى الدراسي، العمر) عند مستوى الدلالة (0,05).

4. خاتمة:

يعتبر التحول نحو العمل الإلكتروني من أهم متطلبات عصر المعلومات والمعرفة، وذلك من خلال الاستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والعمل على إدماجها في مختلف الأعمال الحكومية، وذلك بهدف زيادة كفاءة وفعالية الأداء الحكومي، الأمر الذي دفع الكثير من الدول إلى تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية ومن بينها الجزائر التي تسعى جاهدة إلى إرساء هذا المشروع في مختلف مؤسساتها الحكومية، إلا أن هذا التحول تعتريه جملة من المعوقات المالية والبشرية والتكنولوجية، والقانونية، والإدارية التي تشكل تهديد حقيقي لنجاح الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات للجهات المدروسة تتمثل فيما يلي:

1.4. النتائج:

- وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل البلديات المحل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول وجود معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس، المستوى الدراسي، العمر) عند مستوى الدلالة (0,05)؛
- إن تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى البلديات المحل الدراسة لم يرق إلى المستوى المطلوب؛
- لم يحظى مشروع الحكومة الإلكترونية بالدعم الكافي من قبل الإدارة العليا؛
- عدم وجود نصوص قانونية واضحة تتلاءم مع متطلبات العمل الإلكتروني؛

- الاعتماد على بعض الممارسات التقليدية في إنجاز المهام والأعمال.

2.4. التوصيات:

- توفير البنية التكنولوجية باعتبارها المقوم الرئيسي لتطبيق الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع؛
- العمل على تطوير التشريعات والقوانين بما يتوافق مع متطلبات العصر الحالي؛
- ضرورة تدريب وتكوين الموارد البشرية بشكل مستمر من خلال عقد دورات تدريبية، وذلك بهدف زيادة التحكم في التقنية الحديثة؛
- ضرورة الاعتماد على موارد بشرية ذات كفاءة من أجل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية بشكل فعلي؛
- العمل على نشر الثقافة الإلكترونية في أوساط الموظفين من خلال عقد الندوات واستدعاء أشخاص مختصين بهدف التعريف بمزايا ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية؛
- ضرورة الانتقال من الأسلوب التقليدي الذي يتميز بالروتين والبيروقراطية إلى العمل الإلكتروني؛
- ضرورة توفير الإعتمادات المالية التي تكفل توفير البينية التحتية الضرورية.

5. قائمة المراجع:

1. أحمد بن عيشاوي، (2010)، *أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال*، مجلة الباحث، العدد 7، 2010.
2. إيمان عبد المحسن زكي، (2009)، *الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات،مصر.
3. باري عبد اللطيف، (2014)، *دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة*، أطروحة دكتوراه في التنظيمات السياسية والإدارية، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، الجزائر.
4. بلهنات أسماء وسمارة ياقوتة، (2017)، *الحكومة الإلكترونية: عرض تجارب بعض الدول*،الجزائر، الملتقى الدولي السادس حول متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر على ضوء التجارب الدولية، يومي 27/26/ أفريل، جامعة خميس مليانة، الجزائر.
5. خالد ممدوح إبراهيم، (2008)، *لوجيستيات التجارة الإلكترونية*،(ط1)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
6. ديالا جميل محمد الرزي، (2012)، *الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها*، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد1.
7. عبد الله حاج سعيد، (2015)، *تقيم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر*، مجلة الإنسان والمجال، المجلد1، العدد2.
8. عبير عثمان عبد العزيز عبد الله،(2010)، *نموذج مقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي*، أطروحة دكتوراه في إدارة أعمال، جامعة الزقازيق، مصر.
9. عصام عبد الفتاح مطر، (2008)، *الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق*، دار الجامعية الجديدة.
10. Asem Omari, (2013) , *Technology Adoption in the Arabian Gulf Countries: The case of e-Governme* , . nternational Journal of Computer Science, Engineering and Information Technolog, vol 03, no 3.
11. Dawit Demissieb, Theresa Pardo, Abebe Rorissaa, (2011) , *Benchmarking e-Government: A comparison of frameworks for computing e-Government index and ranking* , Government Information Quarterly, Vol 08.
12. Frank Makoza, (2013) *The Level of e-Government Implementation: Case of Mala*, ectronic Journal of e-Government.
13. Volume 11, Issue 2.
14. Krste Sajnoski, Ljupco Davcev, Violeta Madzova,(2013) , *E-Government as an Efficient Tool towards Good Governance (Trends and Comparative Analysis throughout Worldwide Regions and within West Balkan Countries,* Balkan Social Science Review, Vol 1.
15. Meelis kitsing, (2011) , *success without strategy ; e-government development in Estonia, policy and internet* , vol 3, issue1.