

الحكومة الإلكترونية: متطلبات تطبيقها في الإدارات العمومية الجزائرية

(دراسة ميدانية عن الإدارات العمومية لولاية خنشلة)

د. زليخة قنطري وجلول عبد العالي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة عباس لغرور - خنشلة

ملخص

يهدف هذا المقال إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية بولاية خنشلة والبحث عن متطلبات تطبيقه، بحسب وجهة نظر آراء المسؤولين، حيث تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي باستعمال استبانة لتحليل بيانات الدراسة والتوصل إلى نتائج واختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج SPSS.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- وجود رغبة لدى قيادات الإدارات العمومية لتحول نحو الحكومة الإلكترونية.
- محدودية البرامج التدريبية، الهادفة لتوضيح أهمية الحكومة الإلكترونية، وأهدافها ووظائفها.
- عدم إصدار تشريعات منظمة للحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: حكومة إلكترونية، متطلبات التطبيق، إدارات عامة.

*E-Gouvernement: les exigences d'application au sein des administrations publiques algériennes
(Étude empirique sur les administrations publiques de la wilaya de Khenchela)*

Résumé

Cet article s'intéresse, à travers la vision des responsables, à identifier la possibilité d'appliquer un système d'e-Gouvernement dans les administrations publiques de la wilaya de Khenchela et à rechercher ses exigences d'application. La méthode analytique descriptive sera utilisée à l'aide d'un questionnaire pour analyser les données de l'étude, obtenir des résultats et tester les hypothèses utilisant le programme SPSS.

Parmi les plus importantes conclusions que l'étude a révélé, on peut citer:

- L'existence d'une volonté chez les dirigeants des administrations publiques d'aller vers l'application du e-Gouvernement,
- Des programmes de formation limités déterminant l'importance, les objectifs et les fonctions d'e-Gouvernement,
- L'absence d'émission de lois structurées pour l'e-Gouvernement.

Mots-clés: E-Gouvernement, besoins de l'application, administrations publiques.

*E-Government: The requirements of application in algerian public administrations
(practical learning to general government of the province of Khenchela)*

Abstract

This article aims to identify the feasibility of applying a system of electronic Government in public administrations of Khenchla province and the search for its application requirements, and this, according to the officials, In order to apply this system, we will use descriptive and analytical methods using a questionnaire as a tool to collect data and information, analyse the study data, achieve results and test hypotheses based on the program SPSS.

The study found a set of conclusions, including:

- There is a desire among the leaders of governments about the e-Government application,
- Limited the training programs, designed to illustrate the importance of the objectives and functions of electronic government,
- Not to issue legislation for electronic business.

Key words: E-Government, application requirements, public administrations.

مقدمة

اهتمت العديد من الحكومات بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارتها، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت في التسعينيات من القرن الماضي، حيث اعتمدت هذه الأخيرة كوسيلة من وسائل الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات عن بعد وتحسين فعالية النشاط الإداري للحكومات، مع هذا التحول نحو النظام الرقمي والمعرفي ظهرت مصطلحات جديدة منها: نظم المعلومات الإدارية، والتسويق الإلكتروني، والأعمال الإلكترونية، والاستقطاب الإلكتروني، والحكومة الالكترونية وصولاً للإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هذا المفهوم فنا معرفيا حديثا، يدخل ضمن مواضيع العلوم الإدارية وهو لا يشكل بديلا عن الإدارة التقليدية بقدر ما هي نمط جديد في الإدارة وامتداد لنمط الفكر الإداري نتيجة اندماج علوم التسيير مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتي أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات منها الحكومة الإلكترونية "e-Government" (1) التي تسعى السلطات العمومية بالجزائر إلى إقامتها، عبر إحلال نظام الكتروني شامل بتعميم استخدام الإنترنت خلال السنوات المقبلة لينطلق مشروع "الجزائر الإلكترونية"، وتبرز ضرورة تطوير الإدارة الحكومية الحالية إلى إدارة إلكترونية في الرفع من مستوى أداء الخدمة العامة والقضاء على مظاهر الضعف والبطء في الأداء وسوء إدارة الموارد العامة للدولة، فالتحول نحو الحكومة الإلكترونية ثم إلى الإدارة الإلكترونية بالجزائر يعتبر حتمية تفرضها التغيرات العالمية.

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتحديد مدى توفير متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في جميع الإدارات العمومية بولاية خنشلة (متمثلة في 35 مديرية). من خلال آراء المدراء (المدير العام ومدراء المستوى الإداري الأول في هذه الإدارات)، لهذا حددت إشكالية الدراسة بحسب التساؤل الآتي:

هل يمكن تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية؟

في ضوء مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيتين الآتيتين:

الفرضية الأولى: تتوافر لدى الإدارات العمومية الجزائرية متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإدارات العمومية الجزائرية حول متطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية تعزي نوعية المجال أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة.

منهجية الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي تضمن مسحا مكثيا والاستطلاع الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة (الاستبانة)، التي تم بناؤها وتوزيعها على أفراد العينة في جميع الإدارات العمومية بولاية خنشلة وتحليلها إحصائيا، ثم تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

مجتمع وعينة الدراسة: لتحليل بيانات هذه الدراسة تحليلاً علمياً وتفسير نتائجها والاستفادة منها في تحقيق أهدافها واختبار فرضياتها، سيتم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي (النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري) لتفسير المؤشرات الإحصائية، إضافة إلى استخدام تحليل التباين الأحادي.

1. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء الإدارات العمومية (المديريات العامة) بولاية خنشلة

البالغ عددها (35) مديرية، مع العلم أن بعض الإدارات الحكومية رفضت تعبئة الاستبيان، لأسباب إدارية.

2. عينة الدراسة: لأهمية التي تحتلها خدمات الحكومة الالكترونية في حياة المواطنين بلغ حجم العينة أربعين،

تمثلت ب: (المدير العام ومدراء المستوى الإداري الأول) في المنظمات المبحوثة لما تمتاز به هذه الشريحة من

مكانة استراتيجية مؤثرة على القرارات المتخذة في منظماتهم، حيث تم توزيع الاستبانة على مؤسسة بواقع 4 استبيانات لكل مؤسسة بطريقة عشوائية، استرد منها نسبة (77.5%)، يكون حسب ما تقدم عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة (31) استبانة.

الدراسات السابقة:

تم اختيار إشكالية هذه الدراسة بالاعتماد على بحوث تطرقت لموضوع الحكومة الإلكترونية في مجالات عدة، من بين هذه الدراسات نذكر الآتي:

1. دراسة العمري (2003) بعنوان: المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، توصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج من أهمها: أن العاملين بالمؤسسة العامة للموانئ يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية؛ من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة نذكر: تطوير التنظيم الإداري والمعاملات الحكومية؛ وتوفير البنية التحتية؛ التوعية والتثقيف وإصدار التشريعات وتحديثها.

2. دراسة الباحث عبده نعمان الشريف حول: الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها: الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2009/2008، من نتائج هذه الدراسة نذكر: أن المفهوم العام للحكومة الإلكترونية يعبر عن نظرة واقعية ممكنة التطبيق؛ واقترح الباحث استراتيجية ومنهجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في أي دولة من العالم إذا ما توافرت الإرادة السياسية لدى القادة، والتشريعات والقوانين، والدعم المادي والتقني للمشروع.

3. دراسة الباحث سحر قدوري الرفاعي حول: الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، بغداد، الجامعة المستنصرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، 2009، ص 305 - 327. تناولت الدراسة إشكالية تحديد إمكانيات تطبيق الحكومة الإلكترونية وسياسة تطوير هذه الخيارات في مواجهة التحديات التنظيمية. ومن توصيات الدراسة نذكر: ضرورة تهيئة البنية الأساسية لإنجاح الحكومة في أداء وظائفها وهذا من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات؛ تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية للإسراع باستخدامها على نطاق واسع؛ والمحافظة على خصوصية المعلومات الشخصية حتى لا تفقد الثقة بين المواطنين والحكومة.

4. دراسة الباحث صالح بن محمد القحطاني تحت عنوان: تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، السعودية، 2010. توصلت لمجموعة من الاستنتاجات، نذكر منها: ضرورة البحث عن سبل تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية. كما اقترح الباحث أيضا مجموعة من التوصيات، أهمها: السعي لتوفير العنصر البشري الكفاء لدعم تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية؛ وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتوفير برامج لحماية بيانات ومعلومات في كافة التعاملات الإلكترونية بالمديرية العامة للدفاع الوطني.

5. دراسة عن الأمم المتحدة واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا حول: استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطور، عمان: مركز الإسكوا للتكنولوجيا، كانون الأول/ديسمبر 2013. أوصت بما يأتي: ضرورة التكامل الإقليمي وتوجه كل الدول العربية إلى مراجعة الاستراتيجيات

والخطط الوطنية بحيث تتضمن التوجهات الحديثة، مثل الحكومة المفتوحة، والحكومة الناقلة والحكومة الذكية وسبل تقديم الخدمات بقنوات متعددة؛ تطبيق المعايير العالمية في مشاريع البوابات الحكومية وخدمات الحكومة الإلكترونية.

انطلاقاً مما تقدم، تحاول هذه الدراسة إلى جانب ما سبقها من دراسات إثراء الموضوع خاصة في جانبه التطبيقي بالتطرق إلى مدى إمكانية توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية لولاية خنشلة. فبعد استعراض الدراسات السابقة اتضح ما يأتي: أن الدراسة تتفق مع الدراسات السابقة من حيث موضوعها العام المتمثل في الإدارة الإلكترونية، إلا أنها تختلف من حيث تناولها للمحاور الفرعية؛ كما تتفق مع الدراسات السابقة في منهج الدراسة الوصفي المسحي على أساس دراسة ميدانية، وأداة الدراسة حيث استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات؛ ووفرت الدراسات السابقة فرصة الوقوف على الإطار النظري خاصة ما تعلق بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما مكنا من تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة الحالية؛ كما أفادت الدراسات السابقة في تحديد واختيار العينة ومنهج الدراسة وإعداد الاستبانة من حيث المجالات والعبارة أو الفقرات التي تحتويها، وتحديد الأساليب الإحصائية الواجب استخدامها وكيفية المعالجة في تحليل وعرض النتائج. كما اتفقت دراستنا مع بعض الدراسات السابقة فيما يخص بعض الاستنتاجات والاقتراحات كتلك المتعلقة بمراجعة واستكمال الإطار القانوني لتطوير الخدمات الحكومية من خلال تحديث القوانين والتشريعات لإضفاء الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية؛ والمحافظة على خصوصية المعلومات الشخصية حتى لا تفقد الثقة بين المواطنين والحكومة.

إن ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة النقاط الآتية: أن هذه الدراسة تأتي في إطار البحث عن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والإدارات العمومية الجزائرية؛ وأن الدراسة تهتم بمعالجة مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يعتبر أحد المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة، والذي يتميز بجديته وحدائته على مستوى كل الإدارات الجزائرية؛ ركزت الدراسة على جانب محدود وهو متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية كضرورة ملحة لوجود الإدارة الإلكترونية في الجزائر؛ تكون مجتمع هذه الدراسة من مديري الإدارات العمومية لولاية خنشلة؛ البحث عن مدى استيعاب تقنية المعلومات الحديثة والاتصالات واستخدامها إيجابياً في الإدارات العمومية الجزائرية؛ تعطي الدراسة رؤية مستقبلية لتوفير متطلبات الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية، من خلال معرفة مدى استعداد المسؤولين لتقبل تطبيق الحكومة الإلكترونية، والبحث عن أساليب تشجيع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية.

المحور الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية:

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم التي أدخلتها الثورة المعلوماتية وشبكة الانترنت إلى الحياة اليومية للمواطنين، وتهدف إلى إحداث تطور جذري في الأداء الحكومي وفق معايير مجال الأعمال في كل ما يتمتع به من مزايا تنافسية كالجودة وكسب رضا المستفيدين من الخدمة، الأمر الذي سوف يكون له الأثر الأكبر في تطوير خدمات الإدارات الحكومية⁽²⁾.

1. تعريف الحكومة الإلكترونية: تعددت تعريفات الحكومة الإلكترونية بسبب تعدد المفاهيم منها ما وضعته بعض المنظمات الدولية مثل البنك الدولي والأمم المتحدة ومنها ما تتبعه بعض الدول حسب الظروف السياسية الاقتصادية والاجتماعية. تركز تعريفات الحكومة الإلكترونية على عدة محاور منها: عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة، وإمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً إلى جانب الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط التفاعلي في العمل⁽³⁾. كما تشير الحكومة الإلكترونية إلى استعمال الحكومة للتقنية، خصوصاً الإنترنت وتطبيقاتها لتحسين سرعة الوصول إلى المعلومة وتسليم المعلومات والخدمات الحكومية إلى المستفيدين (المواطنين، الشركاء التجاريين، مستخدمين وأجهزة حكومية أخرى) حيث يمكن من خلال هذه التقنية المساعدة على بناء علاقات أفضل بين الحكومة والمواطنين، مما يجعل التفاعل بين المواطنين متناسقاً وسهلاً وأكثر كفاءة⁽⁴⁾.

هناك تعاريف أخرى اهتمت بالحكومة الإلكترونية من منظور سياسي حيث عرفت بأنها عملية تحسين الاتصال بالمواطن وتحقيق ديمقراطية أكبر، حيث لا يرتبط تعريفها بمفاهيم أخرى ظهرت مع تطور العولمة وتزايد أهمية تكامل الجمعيات والمنظمات الدولية، إضافة إلى تزايد قوة الإمكانيات الاقتصادية و التكنولوجيا للشبكات عبر الحدود، تزامناً مع ظهور المشاكل المتعلقة بالسيطرة على أعمال الحكومات ونقص سيادة الدولة⁽⁵⁾.

مما سبق، نجد أن تعدد تعريفات الحكومة الإلكترونية وعدم الاتفاق في صياغة تعريف موحد لا يدل على الاختلاف بل على اتساع مفهوم الحكومة الإلكترونية، لأن الكل يعرفها من منظوره الخاص⁽⁶⁾.

ثانياً: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

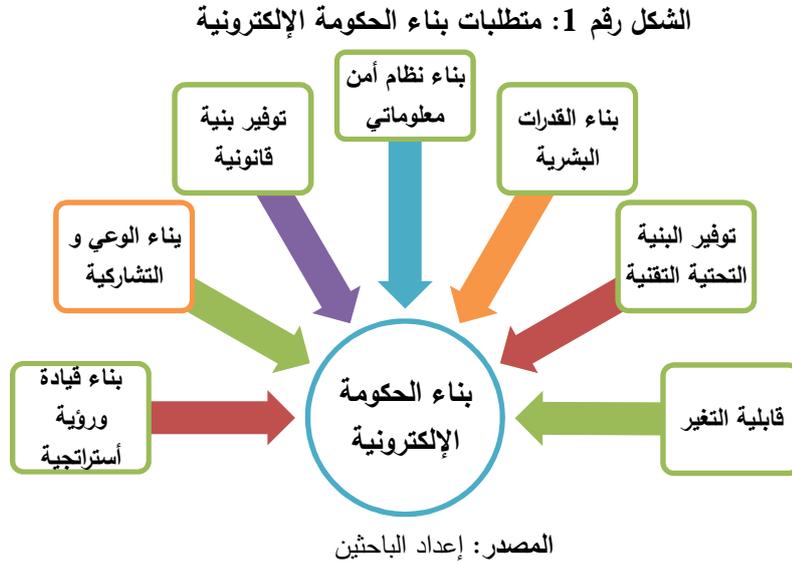
إن مشروع الحكومة الإلكترونية كأى مشروع آخر لا يمكن تطبيقه إلا بتوافر مجموعة من المتطلبات أو المستلزمات ويختلف الباحثون في تصنيف هذه الأخيرة، حيث قسمها البعض إلى أربعة أنواع⁽⁷⁾: القانونية والإدارية، والمعلومات والاتصالات، والبشرية.

أما منظمة التعاون والتنمية فتقسمها إلى نوعين رئيسيين⁽⁸⁾:

- ✓ **المتطلبات الخارجية** وتشمل القوانين، والبنى التحتية والإطار التكنولوجي.
- ✓ **المتطلبات الداخلية** وتتضمن الرؤية المشتركة للقيادة، ومشاركة القطاع الخاص، والمهارات، والتنسيق بين الوحدات الحكومية، والتحالفات والمشاركة.

وتحدد أيضاً هذه المتطلبات بـ: "إصلاح العملية الإدارية، والقيادة الإدارية، ووضوح الاستراتيجية والتعاون مع المجتمع والمشاركة المدنية"، وتصنف أيضاً بـ "الموارد البشرية المؤهلة، والقيادة الإلكترونية، وتوافر نظم المعلومات والاتصالات، وأمن المعلومات، والبناء القانوني"⁽⁹⁾. يتطلب التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية توافر البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتشريعات، وإدارة التغيير، والمشاركة والتحالفات، والاستراتيجية والدور القيادي⁽¹⁰⁾ إضافة إلى هذه المتطلبات هناك متطلبات أخرى تمثلت في تعليم اللغة الانكليزية والحاسوب في المدارس والجامعات وتأسيس مركز المعلومات⁽¹¹⁾.

مما تقدم فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب توافر متطلبات عديدة، أهمها (12): البنية التحتية للاتصالات، والتشريعات، وتطوير رأس المال البشري، وإدارة التغيير، والمشاركة، وأمن المعلومات والقيادة، حسب ما يوضحه الشكل الآتي:



من خلال ما تقدم يمكن القول، إن التحول نحو الحكومة الإلكترونية يستلزم أبعاداً مختلفة تمس عدة جوانب منها السياسية التكنولوجية، والقانونية، والإدارية، والاقتصادية، وثقافة المجتمع، وأنه لا يكون إلا بتوفير قواعد وأسس متينة تمثلت في المتطلبات سابقة الذكر.

المحور الثاني: الدراسة الميدانية:

أولاً: متغيرات الدراسة، دراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (متطلبات الحكومة الإلكترونية) في الإدارات العمومية الجزائرية وبين المتغير التابع (الحكومة الإلكترونية).

ثانياً: تصميم أداة الدراسة، اعتمدنا أسلوب الاستبانة أداة أساسية لجمع البيانات، وأساساً لمعرفة آراء واتجاهات عينة البحث، تكونت الاستمارة من جزأين رئيسيين:

الجزء الأول، عبارة عن مجموعة من الأسئلة العامة عن المشاركين في الاستبانة (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مدة الخدمة في المنصب الحالي، المجال التي تنتمي إليه مؤسستكم)؛

الجزء الثاني، الخاص بالأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة "متطلبات تطبيق حكومة إلكترونية".

تحتوي متغيرات الدراسة على سبع مجالات: يتكون المجال الأول من 5 فقرات؛ يتكون المجال الثاني، والثالث، والرابع والخامس من 6 فقرات؛ يتكون المجال السادس والسابع من 5 فقرات؛ أي أن مجموع فقرات الاستبانة (39) فقرة، كانت الإجابات في الجزء الثاني إجابات مغلقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (أتفق بشدة، أتفق، محايد، لا أتفق، لا أتفق بشدة).

صيغت عبارات الاستبانة ببساطة قدر المستطاع، ومفهومة لعامة المبحوثين، كما تم مراعاة صياغة العبارات التي يجيب عليها المبحوث بأن تكون وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث تتألف فقراته من قسمين: الجذع وهي جملة تحدد سلوكية ما، و"السلم" وهو مقياس يستعمل لتحديد درجة الإجابات.

تم حساب المتوسط المرجح لإجابات العينة على الأسئلة الواردة في شكل مقياس ليكرت، حيث يعتبر من أفضل أساليب قياس الاتجاهات. يستخدم المتوسط المرجح إذا كان المتغير يأخذ قيمةً تختلف من حيث أهميتها، ذلك بإعطاء كل عبارة الوزن المناسب لأهميتها، ثم إعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبانة ذلك على النحو الآتي⁽¹³⁾:

الفقرة	أُتفق بشدة	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أتفق بشدة
إيجابية	5 درجات	4 درجات	3 درجات	درجتان	درجة واحدة
سلبية	درجة واحدة	درجتان	3 درجات	4 درجات	5 درجات

لتحديد بداية منطقة محايد في مقياس ليكرت الخماسي تم عمل الآتي:

حساب المدى وذلك بطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس (5-1=4)؛ تم قسمة المدى (4) على أكبر قيمة في المقياس (5) والهدف من ذلك تحديد الطول الفعلي لكل خلية (الفئة)، كانت (0.8=5÷4) لأن المقياس لا يبدأ من الصفر بل من العدد (1) فإن نهاية الخلية الأولى تكون (1.8=0.8+1)، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (1) والقيمة (1.8) يعد ضمن الخلية الأولى "غير موافق تماماً"؛ تكون بداية الخلية الثانية في مقياس ليكرت أكبر من (1.8) ونهايتها تكون (2.6=0.8+1.8)، لهذا يعد أي وسط حسابي أكبر من 1.8 وأقل من 2.6 على أنه ضمن الخلية الثانية "لا أوافق"؛ تكون بداية الخلية الثالثة في مقياس ليكرت أكبر من (2.6) ونهايتها تكون (3.4=0.8+2.6)، لهذا يعد أي وسط حسابي أكبر من 2.6 وأقل من 3.4 على أنه ضمن الخلية الثالثة محايد؛ على هذا تكون بداية الخلية الرابعة في مقياس ليكرت أكبر من (3.4) ونهايتها تكون (4.2=0.8+3.4) ولهذا يعد أي وسط حسابي أكبر من 3.4 وأقل من 4.2 على أنه ضمن الخلية الرابعة أوافق؛ تكون بداية الخلية الخامسة في مقياس ليكرت أكبر من (4.2) ونهايتها تكون (5=0.8+4.2)، لهذا يعد أي وسط حسابي أكبر من 4.2 وأقل من 5 على أنه ضمن الخلية الخامسة أوافق تماماً، بذلك يكون الوزن المرجح لإجابات كل عبارة من العبارات على النحو الآتي:

الفقرة	موافق جداً	موافق	محايد	لا أُتفق	لا أتفق بشدة
مجال	4.21 - 5	3.41 - 4.2	2.61 - 3.4	1.81 - 2.6	1 - 1.8

ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية:

تم إجراء التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

معامل ارتباط رتب بيرسون، (Pearson) الذي يقيس مقدار قوة الارتباط بين متغيرين على صورة بيانات وصفية وعينات صغيرة يعكس "خطية العلاقة"؛ إجراء اختبار الصدق والثبات لأسئلة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)؛ التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد الدراسة وتحديد نسب إجاباتهم على عبارات الاستبانة؛ المتوسط الحسابي لترتيب إجابات أفراد الدراسة لعبارات الاستبانة حسب درجة الموافقة؛ الانحراف المعياري لقياس تجانس استجابات أفراد الدراسة حول متوسطات موافقتهم نحو متغيرات الدراسة، حيث يدل على كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات بحيث يكون الوسط الحسابي أكثر جودة كلما قلت قيمة الانحراف المعياري⁽¹⁴⁾؛ اختبار (anova) وهو اختبار معلمي لتحليل

التباين كونه يعتبر من الاختبارات المعلمية التي تناسب البيانات الفئوية والتي تتكون من أكثر من مجموعتين، يمكن التعرف على دالة التوزيع الاحتمالي لها حيث تعتبر الاختبارات المعلمية من أقوى وأكثر الاختبارات مرونة في حالة توافر شروطها يستخدم لتحديد ما إذا كانت هناك فروق معنوية في إجابات عينة البحث وهل تعد ذات دلالة إحصائية أي أنها فروق حقيقية أو أنها فوارق تعود إلى أخطاء الصدفة⁽¹⁵⁾.

رابعاً: صدق الأداة، يعرف صدق أداة الدراسة على أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه⁽¹⁶⁾، كما يقصد بالصدق شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها⁽¹⁷⁾.

وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بواسطة نوعين من أنواع الصدق وهما الصدق الظاهري والصدق البنائي أو صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

أ. الصدق الظاهري: للتأكد من صدق الاستبانة وأنها تقيس ما وضعت إليه، استخدم أسلوب الصدق المنطقي (الصدق الظاهري)، حيث عرض الاستبانة في صورتها الأولية مع أهداف البحث على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، لمعرفة رأيهم في اتساق عبارات الاستبيان وتوافقها مع أهداف الدراسة، إبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، ثم تم تقنين فقرات الاستبانة بإجراء التعديلات والإضافات التي أوصى بها المحكمون، بذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ب. صدق الاتساق الداخلي للاستبيان: تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان، ذلك على عينة استطلاعية مكونة من 20 استبانة من خلال حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية للمحور، كذلك حساب الاتساق الداخلي من خلال حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مجموع كل فقرة والقيمة الكلية للمحاور كما هو موضح في الجدول رقم (1)، حيث يبين الجدول أن محتوى كل بعد من أبعاد الاستبيان له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى دلالة (0.05)، بذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (1): معامل ارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة مع المجال الكلي

الحكومة الإلكترونية	القيادة	أمن المعلومات	المشاركة	إدارة التغيير	رأس المال البشري	التشريعات	تكنولوجيا الإعلام والاتصال TIC		
.536**	-0.01	0.09	0.02	0.35	.474**	.663**	1.00	معامل الارتباط	تكنولوجيا الإعلام والاتصال TIC
0.00	0.96	0.61	0.87	0.05	0.01	0.00		لمعنوية	
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	N	
.787**	.362°	0.23	.415°	.356°	.512**	1.00	.663**	معامل الارتباط	التشريعات
0.00	0.05	0.21	0.02	0.05	0.00		0.00	درجة المعنوية	
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	N	
.707**	.370	.358	.366	0.17	1.00	.512**	.474**	معامل الارتباط	رأس المال البشري
0.00	0.04	0.05	0.04	0.35		0.00	0.01	درجة المعنوية	
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	N	
.486**	0.31	0.07	0.18	1.00	0.17	.356*	0.35	معامل الارتباط	إدارة التغيير
0.01	0.09	0.70	0.34		0.35	0.05	0.05	درجة المعنوية	
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	N	

.659**	.389°	.456°	1.00	0.18	.366°	.415°	0.02	معامل الارتباط	المشاركة
0.00	0.03	0.01		0.34	0.04	0.02	0.87	درجة المعنوية	
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	N	
.567**	0.20	1.00	.456°	0.07	.358°	0.23	0.09	معامل الارتباط	أمن المعلومات
0.00	0.09		0.01	0.70	0.05	0.21	0.61	درجة المعنوية	
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	N	
.639**	1.00	0.20	.389°	0.31	.370°	.362°	-0.01	معامل الارتباط	القيادة
0.00		0.09	0.03	0.09	0.04	0.05	0.96	درجة المعنوية	
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	N	
1.00	.639**	.567**	.659**	.486**	.707**	.787**	.536**	معامل الارتباط	الحكومة الإلكترونية
	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	درجة المعنوية	
20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	N	

*. ارتباط مهم عند مستوى 0.05؛ **. ارتباط مهم على مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

أ- ثبات أداة الدراسة:

يقصد به قدرة المقياس على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة ثانية، تم التأكد من ثبات أداة الدراسة بتطبيقها في شكلها النهائي على (20) مفردة من مجتمع الدراسة بقياس ثبات الاستبانة لكل مجال وللمعدل الكلي لمجالات الدراسة تم اتباع طريقة ألفا كرونباخ على عينة الدراسة الاستطلاعية.

جدول رقم (2): معاملات الثبات لمجالات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المجالات	عدد	معامل ألفا كرونباخ
أولاً: البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا	5	0.83
ثانياً: التشريعات	6	0.78
ثالثاً: تطور رأس المال البشري	6	0.79
رابعاً: إدارة التغيير	6	0.83
خامساً: المشاركة	6	0.79
سادساً: القيادة	5	0.81
سابعاً: أمن المعلومات	5	0.80
المجموع	7	0.76

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

الجدول رقم (2)، يوضح أن قيم معاملات الثبات جميعها موجبة مع تقارب قيمها من مجال لآخر حيث بلغ حدها الأعلى للمجالين الرابع والأول قيمة (0.83) وحدها الأدنى للمحور الخامس قيمة (0.79)، جميعها معاملات ثبات مرتفعة مما يدل على توافر درجة ثبات عالية للاستبانة بالإضافة إلى صدقها.

المحور الثالث: عرض نتائج الدراسة تفسيرها وتحليلها

أولاً: البيانات العامة:

جدول رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القيم المفقودة

الفئة العمرية	العينة	مفقود
العمر	31	0
المؤهل العلمي	31	0
عدد سنوات الخبرة	31	0
مدة الخدمة في المنصب الحالي	31	0
المجال الذي تنتمي إليه مؤسستكم	31	0
المجموع	% 100	% 0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

الجدول رقم (3) يوضح أن النسبة 100% كانت للبيانات، بمعنى لا توجد قيم مفقودة في الاستبانة

جدول رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 عاما	8	9.0
من 30 إلى أقل من 40 عاما	7	22.6
من 40 إلى أقل من 50 عاما	13	41.9
أكبر من 50 عاما	3	9.7
المجموع	31	% 100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

الجدول رقم (4) والشكل يتبين أن النسبة الأكبر كانت للفئة العمرية من 40 إلى 50 عاما بنسبة 41.9%

جدول رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل الدراسي	العدد	النسبة المئوية %
دكتوراه	1	3.2
ماجستير	8	25.8
مهندس دولة	6	19.4
ليسانس	10	32.3
شهادات أخرى	6	19.4
المجموع	31	% 100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

إن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة كانت للحاصلين على مؤهل ليسانس بنسبة 32.3%، يليها فئة الحاصلين مؤهل ماجستير بنسبة 25.8%، يليها الحاصلون على مهندس دولة وشهادات أخرى وبنسبة متساوية

تساوي 19.4%، مما يعني أن الدراسات العليا المتوفرة لأغلب أفراد العينة تمكنهم من فهم فقرات الاستبيان والقدرة على الإجابة عليه، وهذا ما يظهره الجدول رقم (5).

جدول رقم (6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية%
من 15 سنة فأكثر	15	48.4
من 10 إلى 14 سنة	5	16.1
من 5 إلى 9 سنوات	7	22.6
أقل من خمس سنوات	4	13.9
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

الجدول رقم (6) يوضح أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة للذين تتراوح سنوات خبرتهم في المنصب الحالي أكثر من 15 سنوات بنسبة 48.2%، مما يدل على وجود خبرة لا بأس بها في مجال عملهم و لديهم دراية بما يجول داخل الإدارة العامة وعليه فإن إجاباتهم عن أسئلة الاستبانة ذات مصداقية، وإجابات التدرج تتبع من خبرتهم.

جدول رقم (7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الخدمة في المنصب الحالي

مدة الخدمة في المنصب الحالي	العدد	النسبة المئوية %
من 15 سنة فأكثر	4	12.9
من 10 إلى 14 سنة	4	12.9
من 5 إلى 9 سنوات	9	29
أقل من خمس سنوات	14	45.2
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

من الجدول رقم (7) يتضح أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة للذين تتراوح سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة 45.2%، يعود سبب قلة سنوات الخبرة في المناصب الحالية إلى الحركة المستمرة في تقليد هذه المناصب لمدراء جدد ونشير إلى أن عملية التغيير والاستبدال هذه تستدعي تدريب المدراء الجدد على ممارسة أنشطتهم.

الجدول رقم (8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المجال الذي تنتمي إليه مؤسستكم

المستوى الإداري	العدد	النسبة المئوية %
مجال التعليم	3	9.7
مجال الصحة	4	12.9
مجال الشؤون الداخلية	6	19.4
مجال الشؤون المالية	2	6.5
مجال الشؤون التخطيط	1	3.2
مجال الثقافة	1	3.2

9.7	3	مجال الشؤون البيئية
3.2	1	مجال شئون المرأة
3.2	1	مجال شئون العمل
6.5	2	مجال السياحة
12.9	4	المجال الاقتصادي
9.7	3	مجال الأشغال العمومية و الإسكان
%100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

الجدول رقم (8) يوضح البيانات عن المجال التي تنتمي إليه المؤسسات في عينة الدراسة، فقد تبين أن غالبية أفراد العينة أدلوا بمعلوماتهم كاملة وفئة قليلة لم ترجع باقي الاستبيانات، وأن البعض الآخر من أفراد العينة أدلوا بأن مؤسساتهم تنتمي إلى المجال غير المجال الذي تمارسه، مع العلم بأن القطاعات والتي لها علاقة وأهمية بموضوع الدراسة امتنعت عن تعبئة الاستبانة، وقد يرجع ذلك لدواعي أمنية أو لأسباب إدارية، ونلاحظ أن الدراسة شملت كل المجالات.

ثانياً: البيانات العلمية:

1. اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار T (test One Simple) للعينة الواحدة لتحليل فقرات الاستبانة، يستخدم ذلك الاختبار للتحقق من مطابقة المتوسط الحسابي لعينة مختارة من مجتمع إحصائي مع وسط ذلك المجتمع، عادة يتم تحديد مستوى المعنوية بـ 0.05، ولمعرفة مدى تطبيق الحكومة الالكترونية واختبار فرضيات الدراسة؛ تم الاعتماد على وسط فرضي وهو (3) درجات يساوي $(1+2+3+4+5)/5$ أي بنسبة (60%) الذي في ضوئه تقارن الأوساط الحسابية لكل متغير (متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية) مع الوسط الفرضي، تكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها، إذا كانت القيمة المطلقة لـ T المحسوبة أكبر من القيمة المطلقة T الجدولية، التي تساوي 1.699 عند درجة حرية 29 ومستوى معنوية 0.05 أو مستوى المعنوية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%، في حين تكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها، إذا كانت القيمة المطلقة لـ T المحسوبة أصغر من القيمة المطلقة T الجدولية والتي تساوي 1.699 عند درجة حرية 29 ومستوى معنوية 0.05 أو مستوى المعنوية أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60%، بينما تكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى المعنوية أكبر من 0.05⁽¹⁸⁾.

2. تحليل بيانات الدراسة:

أ- اختبار الفرضية الأولى، يتضمن هذا الجانب من الدراسة وصف وتشخيص متطلبات الحكومة الالكترونية والفقرات المكونة لها من أجل التعرف على آراء أفراد العينة حول توافر المتطلبات ثم مدى إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارات العمومية. استخدم الوسط الفرضي البالغ (3) بوصفه معياراً لقياس درجات الاستجابة للفقرات كما يأتي:

جدول رقم (9): وصف وتشخيص إجابات أفراد العينة حول متطلب البنية التحتية للاتصال (X1)

T المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	الفقرات
17.607	1.26	4	6.5	12.9	0	35.5	45.2	1. تمتلك المؤسسة شبكات الاتصال الداخلية والخارجية.
15.338	1.22	3.41	9.7	19.4	6.5	51.6	12.9	2. يوجد في المؤسسة وسيط تفاعلي على الإنترنت يقوم بتفعيل المعلومات.
17.629	1.13	3.55	3.2	22.6	6.5	51.6	16.1	3. أجهزة الكمبيوتر المتوفرة لدى الموظفين كافية لتطبيق التعاملات الإلكترونية.
11.97	1.35	2.9	16.1	32.3	9.7	29	12.9	4. تقوم المؤسسة بعملية صيانة للشبكات بصورة مستمرة.
12.706	1.26	2.87	12.9	29	32.3	9.7	16.1	5. تضع المؤسسة خادما احتياطيا للشبكة تحسبا لأي عطل قد يطرأ على الخادم الحالي (Serveur).
23.106	0.8	3.34	9.68	23.2	11	35.5	20.64	المعدل

قيمة T الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوي معنوية (0.05) تساوي (1.699).

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

الجدول رقم (9) أعلاه، يوضح أن الفقرة (1) المتضمنة (تمتلك منظمتي شبكة للاتصالات الداخلية والخارجية)، حصلت على أعلى نسبة اتفاق (80.7%) وبلغ الوسط الحسابي والانحراف المعياري لها على التوالي (1.26، 4)، جاءت بعدها الفقرتان (2، 3) المتضمنتان (يوجد في المؤسسة وسيط تفاعلي على الإنترنت يقوم بتفعيل المعلومات؛ أجهزة الكمبيوتر المتوفرة لدى الموظفين كافية لتطبيق التعاملات الإلكترونية) على نسب اتفاق (64.5%، 67.7%)، بوسط حسابي (3.55، 3.41) على التوالي أعلى من الوسط الفرضي للمقياس (3) وانحراف معياري (1.13، 1.22)، مما يدل على توافر أجهزة الحاسب الآلي ووجود شبكات الاتصالات الداخلية والخارجية فضلاً عن امتلاك بعض المنظمات مواقع الكترونية يتم تقديم الخدمات من خلالها. أما الفقرتان (4، 5) المتضمنتان (تقوم المؤسسة بعملية صيانة للشبكات بصورة مستمرة - تضع المؤسسة خادما احتياطيا للشبكة تحسبا لأي عطل قد يطرأ على الخادم الحالي)، على نسب اتفاق (41.9، 25.8) فبلغ الوسط الحسابي لهما (2.9، 2.87) وهو أقل من الوسط الفرضي للمقياس وانحراف معياري على التوالي (1.35، 1.26) مشيراً إلى توافر محدود لعمليات صيانة الشبكات وعدم توفر خادم احتياطي يعمل على مدار الساعة في حالة تعطل الخادم الرئيس عن العمل.

يشير المعدل العام لمتطلب البنية التحتية للاتصالات (X1) اتفاق حول توافره (56.12%) ومحايد (11%) وعدم اتفاق (32.92%)، كما بلغ متوسط المتوسطات للفقرات الممثلة لهذا المتطلب والانحراف المعياري (0.8، 3.34) على التوالي يدعم ذلك قيمة T المحسوبة (23.106) كانت أكبر من قيمة T المجدولة (1.69) مما يعني معنوية الإجابات وأن تطبيق الحكومة الالكترونية يعتمد على توافر متطلب البنية التحتية للاتصالات في الإدارات قيد الدراسة وهذا ما تتفق معه الدراسات السابقة، الذكورة أعلاه.

جدول رقم (10): وصف وتشخيص إجابات أفراد العينة حول متطلبات التشريعات (X2)

المحسوبة T	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	الفقرات
15.755	1	2.83	9.7	25.8	38.7	22.6	3.2	1. وضعت السلطة القانونية كافة التشريعات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المتحققة عبر الشبكة.
16.019	1.08	3.13	3.2	32.5	22.6	32.3	9.7	2. تقوم المؤسسة بتطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل بهدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل الإلكتروني.
12.918	1.37	3.19	12.9	25.8	9.7	32.3	19.4	3. توافر الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يتعرض لها الفرد عند التلاعب في تقديم الخدمة الإلكترونية.
17.885	1.05	3.39	6.5	9.7	35.5	3.5	12.9	4. أصدرت السلطات قانون المساءلة الجنائية للعابثين بأمن المعلومات.
18.702	1.02	3.45	3.2	16.1	25.8	41.9	12.9	5. هناك مراجعة قانونية للتشريعات لجعلها تتوافق مع التطور التكنولوجي.
13.489	1.23	3	16.1	16.1	29	29	9.7	6. وجود اعتراف حكومي للوثائق الإلكترونية المستخدمة في المعاملات.
22.09	0.798	3.166	10.32	25.2	32.3	32.3	13.56	المعدل

قيمة T الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوي معنوية (0.05) تساوي (1.699)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

الجدول رقم (10)، يبين أن حصول الفقرة (5) المتضمنة (هناك مراجعة قانونية للتشريعات لجعلها تتوافق مع التطور التكنولوجي)، على أعلى نسبة اتفاق (54.8%) وبوسط حسابي وانحراف معياري على التوالي (3.45)، ثم جاءت بعدها الفقرات (2، 3، 6) المتضمنة (تقوم المؤسسة بتطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل بهدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل الإلكتروني؛ توافر الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يتعرض لها الفرد عند التلاعب في تقديم الخدمة الإلكترونية؛ وجود اعتراف حكومي للوثائق الإلكترونية المستخدمة في المعاملات) بنسب اتفاق على التوالي (42، 51.7، 42)، بأوساط حسابية (3.13، 3.19، 3)، بانحرافات معياري (1.08، 1.37، 1.23)، أما الفقرتان (1، 4) المتضمنتان (وضعت السلطة القانونية كافة التشريعات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المتحققة عبر الشبكة؛ أصدرت السلطات قانون المساءلة الجنائية للعابثين بأمن المعلومات) فجاءتا باتفاق (25.8، 16.4%) وبوسط حسابي (2.83، 3.39) على التوالي وانحراف معياري البالغ (1، 1.05) على التوالي مبيناً ارتفاعاً نسبياً لمستوى الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يتعرض لها الفرد عند التلاعب في تقديم الخدمة الإلكترونية وعدم توافر النصوص القانونية في المنظمة والمتعلقة بمعاينة الموظفين عند الانحراف في تقديم الخدمة وعدم إجراء المراجعة المستمرة من قبل السلطات القانونية

للتشريعات لجعلها تتسجم مع التطورات التكنولوجية الحاصلة فضلا عن عدم وجود اعتراف قانوني حكومي بالوثائق الالكترونية المستخدمة في إنجاز المعاملات، ذلك يعود إلى عدم وضع السلطة القانونية في البلد التشريعات القانونية الخاصة بالمعاملات الالكترونية المتحققة عبر الشبكة.

يشير المعدل العام لمتطلب التشريعات (X2) أن (45.88%) متفقون و(32.26%) محايدون (35.52%) غير متفقين على توافره وبلغ متوسط المتوسطات للفقرات الممثلة لهذا المطلب والانحراف المعياري على التوالي (3.17، 0.798) يدعم ذلك قيمة T المحسوبة (22.09) كانت أكبر من قيمة T الجدولة (1.69)، مما يعني معنوية الإجابات وأن التطبيق يعتمد على توافر متطلب التشريعات.

جدول رقم (11): وصف إجابات أفراد العينة حول متطلب تطوير رأس المال البشري (X3)

الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المحسوبة T
1. تقوم المؤسسة بتحديد مهارات وقدرات الموظفين للتعامل مع الحكومة الإلكترونية.	3.2	22.6	38.7	25.8	9.7	3.19	1.19	14.88
2. تقوم المؤسسة بإعادة وصف الوظائف وفقا للاحتياجات المطلوبة لديها.	9.7	32.3	22.6	32.3	3.2	3.7	0.9	22.909
3. تقوم المؤسسة بتحليل مهارات وقدرات الموظفين لمعرفة القدرات التي تحتاجها للعمل في بيئة حكومة إلكترونية.	19.4	32.3	9.7	25.8	12.9	2.83	0.97	16.304
4. توفر المؤسسة فرصا لجميع الموظفين لتعلم مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة.	12.9	35.5	35.5	9.7	6.5	3	1.09	15.248
5. تتوفر لدى المؤسسة مجموعة من المبرمجين لخلق برامج تساعد في إنجاز الأعمال الإلكترونية.	12.9	41.9	25.8	16.1	3.2	2.7	1.31	13.337
6. تهيئ المؤسسة بيئة ملائمة لخلق ثقافة الإبداع.	9.7	29	29	16	16.1	3.16	1.85	14.842
المعدل	13.56	38.7	32.3	25.2	10.32	3.1	0.6	28.99

قيمة T الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوي معنوية (0.05) تساوي (1.699)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

اتضح من الجدول (11) أعلاه، أن الفقرة (5) المتضمنة (يتوافر لدى المؤسسة مجموعة من المبرمجين لخلق برامج تساعد في إنجاز الأعمال الإلكترونية)، حصلت على أعلى نسبة اتفاق (54.8%) وبوسط حسابي وانحراف معياري على التوالي (2.7، 1.31)، ثم جاءت بعدها الفقرات (2، 3، 4) المتضمنة (تقوم المؤسسة بإعادة وصف الوظائف وفقا للاحتياجات المطلوبة لديها؛ تقوم المؤسسة بتحليل مهارات وقدرات الموظفين لمعرفة القدرات التي تحتاجها للعمل في بيئة حكومة إلكترونية؛ توفر المؤسسة فرصا لجميع الموظفين لتعلم مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة) بنسب اتفاق على التوالي (42%، 51.7%، 84.4%)، بأوساط حسابية (3.7، 2.83، 3) وانحرافات معيارية (0.9، 0.97، 1.09)، أما الفقرتان (1، 6) المتضمنتان تقوم المؤسسة بتحديد مهارات وقدرات الموظفين للتعامل مع الحكومة الإلكترونية؛ تهيئ المؤسسة بيئة ملائمة لخلق ثقافة الإبداع على أقل نسبة اتفاق (25.8%، 38.7%)، بوسط حسابي على التوالي (3.19، 3.16) وانحراف معياري (1.19، 1.85) أعلى من الوسط الفرضي للمقياس، مما يدل على توافر مجموعة من مصممي البرمجيات المستخدمة في إنجاز الأعمال

الإلكترونية و توفير الإدارة بيئة خصبة لدعم ثقافة الإبداع التكنولوجي فضلا عن توافر الفرص لجميع الموظفين لتعلم مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة.

يبين المعدل العام لمتطلب تطوير رأس المال البشري (X3) اتفاقا على توافره (52.28%)، محايد (32.26%) وعدم اتفاق (35.48%) كما بلغ متوسط المتوسطات للفقرات الممتثلة لهذا المتطلب والانحراف المعياري (3.1)، (0.6)، كانت قيمة T المحسوبة (40.22) أكبر من قيمة T المجدولة (1.69) مما يعني معنوية الإجابات أي أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد على توافر متطلب تطوير رأس المال البشري في المنظمات قيد الدراسة.

جدول رقم (12): وصف وتشخيص إجابات أفراد العينة حول متطلب إدارة التغيير (X4)

الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة	الانحراف المعياري	T المحسوبة
1. يساهم تطبيق الحكومة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية.	9.7	45	6.5	32	6.5	0.91	25.133
2. تسلك المؤسسة سياسة يتم بموجبها تحديد جميع المعلومات مباشرة عبر الإنترنت.	0.9	61	9.7	16	0	1.15	16.581
3. تم إجراء تغييرات على الهيكل التنظيمي في المؤسسة لجعلها تتلاءم والتقنيات المستخدمة حاليا.	0	32	26	36	6.5	1.03	176.632
4. يتم العمل داخل المؤسسة على إنهاء المشاكل قبل الانتقال إلى العمل الإلكتروني.	6.5	32	23	32	6.5	0.95	20.804
5. لدى الموظفين الرغبة لأداء عمل بطريقة إلكترونية.	3.2	29	16	39	12.9	0.76	32.172
6. لا يمكن الاستغناء عن الموظف ووضع التكنولوجيا بديلا عن الأداء البشري.	12.9	32	19	29	6.5	0.91	26.484
المعدل	6.64	46	20	37	7.78	0.533	40.224

قيمة T الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوي معنوية (0.05) تساوي (1.699)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

الجدول رقم (12) يبين أن الفقرة (2) المتضمنة (تسلك المؤسسة سياسة يتم بموجبها تحديد جميع المعلومات مباشرة عبر الإنترنت)، حصلت على أعلى نسبة اتفاق (62.2%) وبوسط حسابي وانحراف معياري على التوالي (3.42، 1.15)، أما الفقرتان (1، 6) المتضمنتان (يساهم تطبيق الحكومة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية؛ لا يمكن الاستغناء عن الموظف ووضع التكنولوجيا بديلا عن الأداء البشري) فجاءتا باتفاق (54.9، 45.2%) بوسط حسابي (4.1، 4.32) على التوالي وانحراف معياري بلغ (0.91، 0.91)، ثم جاءت بعدها الفقرات (3، 4، 5) المتضمنة (تم إجراء تغييرات على الهيكل التنظيمي في المؤسسة لجعلها تتلاءم والتقنيات المستخدمة حاليا؛ يتم العمل داخل المؤسسة على إنهاء المشاكل قبل الانتقال إلى العمل الإلكتروني؛ لدى الموظفين الإدارة الرغبة لأداء عمل بطريقة إلكترونية) على نسبة اتفاق على التوالي (32.3%، 38.8%، 32.2%) وبلغت الأوساط الحسابية لها (3.29، 3.5، 4.41) والانحرافات المعيارية (1.3، 0.95، 0.76) مما يدل على رغبة أفراد العينة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لما تحققه من مميزات تتمثل في تحسين عملية حفظ الملفات واسترجاعها،

وتنظيم المعلومات وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتقديم خدمات للمواطنين ذات جودة أفضل من السابق على اعتبار أن التكنولوجيا عامل مساعد للموظفين غير أنها لا يمكن أن تحل محلهم.

يشير المعدل العام لمتطلب إدارة التغيير (X4) إلى أن (53.12) متفقون و(20.02) محايدون و(44.56) غير متفقين، بلغ متوسط المتوسطات للفقرات الممثلة لهذا المتطلب (3.85) بانحراف معياري (0.81)، يدعم ذلك قيمة T المحسوبة (40.22) أكبر من قيمة T المجدولة (1.69)، مما يعني على معنوية الإجابات وأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد على توفير متطلب إدارة التغيير في المنظمات المبحوثة.

جدول رقم (13): وصف وتشخيص إجابات أفراد العينة حول متطلب المشاركة (X5)

T المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	الفقرات
15.762	1.05	2.97	3.2	41.9	12.9	38.7	3.2	1. وجود توعية متبعة من قبل وسائل الإعلام الحكومي بمبررات التحويل نحو الحكومة الإلكترونية.
15.78	0.94	2.68	3.2	51.6	22.6	19.4	3.2	2. تتعاون المؤسسة مع مراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتعرف على التقنية الجديدة.
21.232	0.87	3.32	3.2	16.1	25.8	54.8	0	توجد لدى المؤسسة استراتيجية لترابط الخدمات مع بعضها البعض.
17.344	0.92	2.9	3.2	35.5	35.5	22.6	3.2	4. تتبادل المؤسسة الأفكار والمقترحات مع المؤسسات الأخرى لدعم مشروع الحكومة الإلكترونية.
24.369	0.93	4.06	3.2	3.2	9.7	51.6	32.3	5. يشجع تطبيق تعاملات إلكترونية على تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات والمؤسسات المختلفة.
17.006	1.02	3.12	6.5	22.6	25.8	41.9	3.2	6. وجود تعاون بين منظمي ومنظمات القطاع العام فيما يتعلق بمشروع الحكومة الإلكترونية.
20.903	0.81	3.05	3.86	31	21.3	34.8	9.02	المعدل

قيمة T الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوي معنوية (0.05) تساوي (1.699)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

اتضح من الجدول رقم (13) أعلاه، أن الفقرة (5) المتضمنة (يشجع تطبيق تعاملات إلكترونية على تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات والمؤسسات المختلفة) حصلت على أعلى نسبة اتفاق (83.9%) بوسط حسابي وانحراف معياري على التوالي (0.06، 0.93) ثم جاءت بعدها الفقرتان (3، 6) المتضمنتان (توجد لدى المؤسسة استراتيجية لترابط الخدمات مع بعضها البعض؛ وجود تعاون بين منظمي ومنظمات القطاع العام فيما يتعلق بمشروع الحكومة الإلكترونية) بنسبة اتفاق (54.8%، 45.1%)، بأوساط حسابية (3.32، 3.12)، أما الفقرات (1، 2، 4) المتضمنة (وجود توعية مجتمعية من قبل وسائل الإعلام الحكومي بمبررات التحويل نحو الحكومة الإلكترونية؛ تتعاون المؤسسة مع مراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتعرف على التقنية الجديدة؛ تتبادل المؤسسة الأفكار والمقترحات مع المؤسسات الأخرى لدعم مشروع الحكومة الإلكترونية) على نسبة اتفاق

(41.9%، 22.6%، 28.8%) بأوساط حسابية (2.97، 2.68، 2.9)، وانحرافات معيارية (1.05، 0.94، 0.92)، مشيراً على محدودية توافر التوعية المجتمعية من قبل وسائل الإعلام الحكومي بمبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى عدم إعطاء الفرصة للمواطنين للتعبير عن آرائهم ومشاركتهم في توفير البيئة الملائمة لنشر الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر المواقع الإلكترونية وعدم وجود تعاون بين المنظمة ومراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتعرف على التقنيات الحديثة، هذا يؤدي إلى عدم وجود استراتيجية واضحة الملامح لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

يبين المعدل العام لمتطلب المشاركة (X5) اتفاق (43.86%) ومحاييد (21.3) وعدم اتفاق (34.82) وبلغ متوسط المتوسطات للفقرات الممثلة لهذه الطلب (3.05) وانحراف معياري (0.81) قيمة T المحسوبة (20.903) أكبر من قيمة T الجدولة (1.69)، مما يعني معنوية الإجابات وأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد على توافر متطلب المشاركة في المنظمات قيد الدراسة.

جدول رقم (14): وصف وتشخيص إجابات أفراد العينة حول متطلب أمن المعلومات (X6)

T المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محاييد	أتفق	أتفق بشدة	الفقرات
16.513	1.04	3.09	3.2	41.9	22.6	25.8	6.5	1. لا يهدد اعتماد التكنولوجيا الأمن المعلوماتي للعمل.
17.111	1.07	3.29	3.2	25.8	19.4	41.9	9.7	2. تصمم المؤسسة نظام إداري يضمن المعلومات والخصوصية.
14.5	1.08	2.8	6.5	41.9	22.6	22.6	6.5	3. تم وضع سياسة محددة عن أمن المعلومات في المؤسسة وتعيين مسئول محدد لتنفيذها.
16.798	1.11	3.54	3.2	25.8	16.1	41.9	12.9	4. تسعى المؤسسة إلى توعية الموظفين حول القضايا المتصلة بأمن المعلومات بشكل متواصل.
19.065	0.99	3.9	0	22.6	29	35.5	12.9	5. تتوفر لدى المؤسسة أنظمة حماية قواعد البيانات باستخدام قواعد التسيير.
19.626	0.81	3.11	7.68	23.22	17.42	29.02	8.4	المعدل

قيمة T الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوي معنوية (0.05) (1.699)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

الجدول رقم (14) أعلاه، تناول حصول الفقرة (4) المتضمنة (تسعى المؤسسة إلى توعية الموظفين بالقضايا المتصلة بأمن المعلومات بشكل متواصل) على أعلى نسبة اتفاق (54.8%) بوسط حسابي وانحراف معياري على التوالي (3.54، 1.11)، أما الفقرات (1، 2، 5) المتضمنة (لا يهدد اعتماد التكنولوجيا الأمن المعلوماتي للعمل- تصمم المؤسسة نظاماً إدارياً يضمن المعلومات والخصوصية - تتوفر لدى المؤسسة أنظمة حماية قواعد البيانات باستخدام قواعد التسيير)، حصلت على نسب اتفاق (32.3%، 51.6%، 48.4%) بأوساط حسابية (3.09، 3.29، 3.9) وجميعها أكبر من الوسط الفرضي للمقياس وانحرافات معيارية (1.04، 1.07، 0.99)، مما يدل

على توافر أنظمة حماية قواعد البيانات باستخدام قواعد التشفير المتقدمة فضلا عن اعتبار أفراد العينة أن التكنولوجيا الحديثة لا تهدد أمن المعلومات.

يبين المعدل العام لمتطلب أمن المعلومات (x6) أن (37.42%) متفقون (17.42%) محايدون و(30.9%) غير متفقين، بلغ متوسط المتوسطات للفقرات لهذا المتطلب (3.11) أكبر من الوسط الفرضي للمقياس وانحراف معياري (0.81) قيمة T المحسوبة (19.63) أكبر من قيمة T الجدولة (1.69) مما يعني معنوية الإجابات وأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد على توافر متطلب أمن المعلومات.

جدول رقم (15): وصف وتشخيص إجابات أفراد العينة حول متطلب القيادة (X7)

T المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	الفقرات
19.292	1.07	3.7	0	16.1	25.8	29	29	تملك المؤسسة قيادة عليا لها الرغبة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
15.028	1.07	3	0	51.6	16.1	22.6	9.7	2. يستخدم قادة المؤسسة تقنيات الاتصال الحديثة عند تبادل المعلومات مع الموظفين.
19.53	0.94	3.29	0	29	16.1	51.6	3.2	3. تعمل القيادات في المؤسسة على مراجعة الاستراتيجيات وتحديثها بما يتلاءم مع التطور التكنولوجي.
19.323	1.05	3.65	0	22.6	9.7	48.4	19.4	4. يسعى قادة المؤسسة إلى تحديث المهارات الموجودة لدى الموظفين لسد الفجوة التكنولوجية لديهم.
17.183	1.07	3.32	3.2	22.6	25.8	35.5	12.9	5. ورود تأكيدات عديدة للمؤسسة من قبل الحكومة على ضرورة العمل بمشروع الحكومة الإلكترونية.
21.59	0.84	3.25	0.64	22.58	15.48	27.1	14.2	المعدل

قيمة T الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوي معنوية (0.05) تساوي (1.699)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

اتضح من الجدول رقم (15) أعلاه، أن الفقرتين (1، 4) المتضمنة (تملك المؤسسة قيادة عليا لها الرغبة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية - يسعى قادة المؤسسة إلى تحديث المهارات الموجودة لدى الموظفين لسد الفجوة التكنولوجية لديهم) حصلنا على نسبة اتفاق (58%، 67.8%) بوسط حسابي (3.7، 3.7) على التوالي وانحرافي معياري بلغا على التوالي (1.07، 1.05) ثم جاءت الفقرتان (3، 5) المتضمنة (تعمل القيادات في المؤسسة على مراجعة الاستراتيجيات وتحديثها بما يتلاءم مع التطور التكنولوجي؛ ورود تأكيد للمؤسسات من قبل الحكومة على ضرورة العمل بمشروع الحكومة الإلكترونية) بنسب اتفاق (54.8%، 48.4%) بأوساط حسابية (3.29، 3.32) أعلى من الوسط الفرضي للمقياس وانحرافات معيارية (1.07، 0.94، 1.07)، أما الفقرة (2) المتضمنة (يستخدم قادة المؤسسة تقنيات الاتصال الحديثة عند تبادل المعلومات مع الموظفين) فحصلت على أقل نسبة اتفاق (32.3%) بوسط حسابي وانحراف معياري (2.9، 1.07) على التوالي، مما يدل على امتلاك الإدارات العامة قيادات عليا لها الرغبة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال اهتمامها بالخدمات الإلكترونية، وسعيها إلى تحديث

المهارات الموجودة لدى الموظفين لسد الفجوة التكنولوجية لديهم ومحاولتها مراجعة الاستراتيجيات وتحديثها بما يتلاءم والتطورات التكنولوجية، وهي نفس الاستنتاج الذي توصلت إليه الدراسات السابقة.

يشير المعدل العام لمتطلب القيادة (x7) أن (41.3%) متفقون، (15.48%) محايدون و(23.22) غير متفقين، بلغ متوسط المتوسطات للفقرات الممتلئة لهذا المتطلب (3.25) انحراف معياري (0.84)، يدعم ذلك قيمة T المحسوبة (21.59) أكبر من قيمة T الجدولة (1.699)، مما يعني معنوية الإجابات وأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد على توافر متطلب القيادة في المنظمات قيد الدراسة.

جدول رقم (16): وصف وتشخيص إجابات أفراد العينة حول متطلبات الحكومة الإلكترونية (X1-X7)

المتطلبات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة
البنية التحتية للاتصال X1	20.64	35.48	11	23.24	9.68	3.34	0.8	23.106
التشريعات X2	11.62	26.52	26.46	21.92	7.1	3.166	0.789	22.09
تطوير رأس المال البشري X3	11.62	32.92	26.46	21.64	7.1	3.1	0.6	28.99
إدارة التغيير X4	4.06	40.02	16.14	30.98	6.48	3.85	0.53	40.22
المشاركة X5	9.02	34.84	21.3	30.96	3.86	3.05	0.81	20.6
أمن المعلومات X6	8.4	29.02	17.42	23.22	7.68	3.11	0.81	19.63
القيادة X7	14.2	27.1	24.84	22.58	0.64	3.25	0.84	21.59

قيمة T الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوي معنوية (0.05) تساوي (1.699)

اتضح من الجدول رقم (16) أعلاه، أن أهم المتطلبات التي أسهمت في إمكانيات تطبيق الحكومة الإلكترونية متطلب البنية التحتية للاتصالات و تكنولوجيا المعلومات حصل على أعلى نسبة اتفاق (56.12%) بوسط حسابي وانحراف معياري على التوالي (3.34 0.8)، ثم جاءت بعده المتطلبات (المشاركة، وتطور رأس المال البشري، وإدارة التغيير، والقيادة ثم التشريعات) بنسب اتفاق بلغت على الترتيب (43.86%، 44.54%، 44.08%، 41.3%، 38.14%، 38.14%)، بأوساط حسابية (3.05، 3.1، 3.85، 3.25، 3.16، 3.11)، جميعها أعلى من الوسط الفرضي للمقياس وانحرافات معيارية (0.81، 0.6، 0.53، 0.84، 0.789، 0.81) على الترتيب، مبينا توافرا على جميع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية بنسب متفاوتة في الإدارات، وجود البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حيث نلاحظ أن المتطلب (المشاركة) حصلت على أقل متوسط حسابية (3.1) تقريبا مساويا للوسط الفرضي للمقياس، يبين المعدل العام لمتطلبات الحكومة الإلكترونية (X1-X7) أن (61.09%) متفقون، (28.72%) محايدون، (43.41%) غير متفقين وعلى الرغم أن نسبة اتفاق أفراد العينة حول توافر متطلبات الحكومة الإلكترونية مجتمعة كانت مقبولة إلا أنها ليست عالية بسبب عدم توافر الوعي المجتمعي لدى الأفراد بأهمية الحكومة الإلكترونية والمزايا التي من الممكن أن تحققها للمجتمع فرض عن عدم وجود المشاركة في توحيد التعاملات الحكومية التي تعتبر الفاصل بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

متوسط المتوسطات الممثلة للحكومة الإلكترونية (3.26) أعلى من الوسط الفرضي للمقياس بانحراف معياري (0.48)، يدعم ذلك قيمة T المحسوبة (37.35) أكبر من قيمة T المجدولة (1.69) مما يعني معنوية الإجابات ونقبل بصحة الفرضية الأولى القائلة: الإدارات العامة تتوافر على البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والتشريعات، وتطوير رأس المال البشري، وإدارة التغيير، والمشاركة، وأمن المعلومات والقيادية)، ومنه توجد إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية.

ب- اختبار الفرضية الثانية:

لاختبار تلك الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، يستخدم الأسلوب الإحصائي لاختبار الفروق بين عدد من المجموعات المستقلة في متغير تابع واحد. يبين الجدول رقم (17) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى القطاع التي تنتمي إليه المؤسسة حيث إن قيمة F المحسوبة أقل من قيمة F الجدولية، مستوى المعنوية أكبر من (0.05) في كل المتطلبات السبعة.

الدلالة الإحصائية للفرضية أكبر من 0.05 مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية تبعاً للمجال الذي تنتمي إليه المنظمة، حيث احتمال المعنوية أخذت القيمة (0.897) وعلى أساسه نقبل بالفرضية الثانية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإدارات العامة الجزائرية حول متطلبات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية تعود نوعية المجال أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة (متوسط توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في جميع الإدارات العامة متساوية نسبياً، تتوفر بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية مع عدم وجود بعضها بنسب مختلفة).

جدول رقم (17): نتائج تحليل التباين الأحادي لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية

راجع إلى المجال التي تنتمي إليه الإدارة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي
البنية التحتية للاتصال X1	بين المجموعات	7.74	11.00	0.70	1.14	0.39
	ضمن المجموعات	11.72	19.00	0.62		
	المجموع	19.46	30.00			
التشريعات X2	بين المجموعات	9.69	11.00	0.88	1.77	0.13
	ضمن مجموعات	9.43	19.00	0.50		
	المجموع	19.11	30.00			
تطوير رأس المال البشري X3	بين المجموعات	3.27	11.00	0.30	0.77	0.67
	ضمن مجموعات	7.38	19.00	0.39		
	المجموع	10.65	30.00			
إدارة التغيير X4	بين المجموعات	3.74	11.00	0.34	1.35	0.27
	ضمن مجموعات	4.80	19.00	0.25		
	المجموع	8.54	30.00			
المشاركة X5	بين المجموعات	1.85	11.00	0.17	0.18	1.00
	ضمن المجموعات	18.07	19.00	0.95		
	المجموع					

			30.00	19.92	المجموع	
0.83	0.58	0.53	11.00	5.84	بين المجموعات	أمن المعلومات X6
		0.92	19.00	17.51	ضمن المجموعات	
			30.00	23.35	المجموع	
0.85	0.54	0.46	11.00	5.03	بين المجموعات	القيادة X7
		0.84	19.00	15.99	ضمن المجموعات	
			30.00	21.02	المجموع	
0.90	0.47	0.14	11.00	1.53	بين المجموعات	الحكومة الإلكترونية
		0.29	19.00	5.59	ضمن المجموعات	
			30.00	7.12	المجموع	

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (11، 19) ومستوى معنوية (0.05) تساوي (2.66)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل الاستمارة بالاستعانة ببرنامج SPSS.

خاتمة

تعتبر رداءة الخدمات المقدمة من قبل الإدارات العمومية الجزائرية وتفاقم البيروقراطية والفساد أسباب لإعادة النظر في كل المهام والوظائف والأدوار التي تقوم بها، ومن هنا تبنت الدولة الجزائرية استراتيجيات للإصلاح والتطوير لنظامها الإداري في إطار التطوير والتحديث للدولة ووظائفها باستخدام الأساليب الحديثة وأنظمة المعلومات الإدارية، وهو ما هيا لظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية كأداة مهمة لإدارة المؤسسات الحكومية.

قد تم إسقاط الدراسة على واقع الإدارات العمومية في ولاية خنشلة، لمعرفة مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة من خلال التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيقها من وجهة نظر آراء المسؤولين ومحاولة رسم إطار عام لتطبيق الفكرة الاستراتيجية لمشروع الجزائر الإلكترونية.

انطلاقاً من إشكالية الدراسة تمت معالجة وتحليل الموضوع واختبار الفرضيات حيث توصلت الدراسة إلى

إثبات الفرضيتين، على النحو الآتي:

بالنسبة للفرضية الأولى: إن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية يعتمد على توافر (البنية التحتية للاتصالات، والتشريعات، وتطوير رأس المال البشري، وإدارة التغيير، والمشاركة، وأمن المعلومات والقيادة)، حيث توصلت الدراسة بصحة الفرضية الأولى، حيث يمكن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية، خاصة إذا ما دعمت أكثر من السلطات المركزية، مع تفعيل المشاركة في عملية اتخاذ القرار وإعطاء الحرية ونقل آليات مجال الأعمال للإدارة العمومية، والتحول مستقبلاً لنظام لامركزي.

بالنسبة للفرضية الثانية: التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإدارات العمومية الجزائرية حول متطلبات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية تعزي نوعية المجال أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة، توصلت الدراسة إلى إثبات صحة الفرضية، بأن متوسط توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في جميع الإدارات العمومية الجزائرية بولاية خنشلة منسواً نسبياً، إذ نجد توافر بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية مع عدم وجود بعضها بنسب مختلفة.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات، أهمها:

أ. وجود رغبة لدى قيادات العامة نحو التحول للحكومة الإلكترونية، سعياً منها لتحديث المهارات الموجودة لدى الموظفين لسد الفجوة التكنولوجية ومراجعة الاستراتيجيات وتحديثها بما يتلاءم والتطورات التكنولوجية. وهذا أيضاً ما توصلت له الدراسة السابقة بعنوان: المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: حيث استنتجت أن العاملين بالمؤسسة العامة للموائى يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية.

ب. عدم إضفاء الصفة القانونية للمعلومات التي تنشرها الحكومة عبر الموقع ما لم توثق هذه المعلومات رسمياً وتسلم بالبريد اليدوي؛ لم تصدر السلطة القانونية بالجزائر التشريعات المنظمة للأعمال الإلكترونية كما لم تتمكن من إجراء التعديلات على التشريعات الحالية لجعلها تتسجم والتكنولوجيا المستخدمة. وهذا أيضاً تناولته الدراسات السابقة وتوصلت لنفس الاستنتاج.

ت. عدم إجراء عملية الصيانة للشبكات لتأمين استمرارية الاتصالات وعدم وجود خادم احتياطي يعمل على مدار الساعة في حالة تعطل الخادم الرئيس عن العمل.

ث. محدودية البرامج التدريبية داخل المنظمات والهادفة لتوضيح أهمية الحكومة الإلكترونية والوظائف التي تحققها.

ج. لم يتم استخدام أسلوب التشفير المتقدم لحماية قواعد البيانات ولمنع عملية الوصول غير القانونية للمعلومات.

ح. وجود تعاون ما بين الإدارات العمومية المختلفة بشأن توحيد الرؤى والأفكار والمقترحات والموارد الداعمة لمشروع الحكومة الإلكترونية، على الرغم من عدم وجود تعاون ما بين المنظمات ومراكز المعلومات والاتصالات للتعرف على التقنيات الحديثة وسبل التعامل معها.

أما عن الاقتراحات، فنذكر:

أ. على السلطة القانونية إصدار التشريعات المنظمة للتعاملات الإلكترونية وتوضيح حقوق وواجبات كافة الأطراف الداخلة في الحكومة الإلكترونية (الحكومة؛ الموظف؛ المواطن؛ القطاع الخاص) وتحديد العقوبات اللازمة عند التقصير.

ب. إنشاء موقع إلكتروني شامل "بوابة الكترونية" يفتح من خلاله آفاق التواصل، ويقوم بالتوضيح لكل أطراف المجتمع أن الخدمات والمعلومات التي تبثها على الموقع الإلكتروني سليمة وخالية من الأخطاء.

ت. ينبغي أن يرافق العمل بمشروع الحكومة الإلكترونية وجود توعية مجتمعية من قبل وسائل الإعلام الحكومي بأهمية التحول نحو الأعمال الإلكترونية والفوائد التي حققتها هذه المشاريع في بلدان العالم المتقدم، وهو ما نادى به الدراسات السابقة.

المراجع والهوامش:

- 1- أمل عمر بسيم الرفاعي، معجم المصطلحات الدبلوماسية والسياسية، دار ناشري للنشر الإلكتروني، الأردن، 2012، ص 62.
- 2- عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2005، ص 8.
- 3- Jeffery L, E-government Conference Sets the Tone for the Future, Government Finance Review 14, No.4, 2000, pp 122 – 129: <http://books.google.dz:23/12/2012>.
- 4- Karen Layne Jung woo, Developing fully functional e-government ,A four stage model, Government Information Quarterly 18, 2001, 122 – 136.
- 5- Anatoly Poruchnyk, The Creation of Institutional Prerequisites for a System of Global Governance: <https://www.sndl.cerist.dz/18/02/2013>.

- 6- فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2011، ص 38، لمزيد من المعلومات راجع:
- داوود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثارها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، مصر، 2008، ص 203.
- Tap Scott D, The digital media and the reinvention of government, Canadian Public Administration, Canadian, 1997, pp 328 – 345.
- 7- الشعبيي أحمد بن عبدالله، معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية، مج 9، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، العدد الأول، السعودية، ص 275 - 324.
<http://www.kfu.edu.sa/sjournal/ara/pdf/files/h916.pdf>, 12/03/2012
- 8- Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD), (2003), challenges for E-Government development, 2003, 5th Global Forum on Reinventing Government Mexico City, 5 November, p 13.
- 9- الهادي محمد محمد، توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية، العدد 9، 2006
<http://www.cybrarians.info/journal/no9/info-securiry.htm>: 15/02/2013.
- 10- عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، لبنان، 2007، الطبعة الأولى، ص 66.
- 11- محمد القدوة، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، الطبعة الأولى، ص 39.
- 12- مايكل أليسون، التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات غير الربحية، مكتبة الملك فهد، السعودية، 2007، الطبعة الأولى، ص 33، لمزيد من التفسير راجع:
- Ndou, Valentina E-Government for developing countries: Opportunities and Challenges, Vol, 18, no 1, the electronic journal on information system in developing countries, 2004, p 14.
- 13- شلبي، عثمان، الإحصاء الاجتماعي، مكتبة النهضة لنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 43.
- 14- فهمي محمد شامل بهاء الدين، الإحصاء بلا معاناة: المفاهيم والتطبيقات باستخدام برنامج SPSS، إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، السعودية، 2005، الطبعة الأولى، 258.
- 15- القحطاني، سالم وآخرون، منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على برنامج SPSS المطابع الوطنية الحديثة، 2008.
- 16- فهمي محمد شامل بهاء الدين، مرجع سابق، ص 260.
- 17- عبيدات، ذوقان، وآخرون، البحث العلمي مفهومه وأدواته، وأساليبه، دار الفكر، الأردن، 2001، الطبعة السابعة.
- 18- علي سليم العلوانة، أساليب البحث في العلوم الإدارية، دار الفكر، الأردن، 1996، الطبعة الأولى، ص 238.