

## مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات المحلية بمدينة الخمس دراسة ميدانية تحليلية لآراء عينة من العاملين بالمجلس البلدي بمدينة الخمس

د. عبد السلام محمد المايل

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد والتجارة/ جامعة المرقب  
amelmael@elmergib.edu.ly

**المُلخَص:** هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات المحلية بمدينة الخمس. حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بالمجلس البلدي بمدينة الخمس والبالغ عددهم (47)، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة؛ التي تكونت من (20) مفردة. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين محاور الاستبانة المتمثلة في (جودة الخدمات الإلكترونية، الخدمات الحكومية الإلكترونية، البنية الأساسية المعلوماتية، الحوكمة الإلكترونية). وكانت أهم التوصيات ضرورة العمل على تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال الاهتمام بالمتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية. عقد برامج تدريبية للعاملين بالمجلس البلدي بمدينة الخمس، من مديرين وموظفين بُغية الرفع من مستوى أدائهم، وكسبهم الخبرة من خلال التدريب العملي والميداني على كيفية تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين. كلمات مفتاحية: الحكومة الإلكترونية، المجلس البلدي الخمس.

### مقدمة:

انتشر الحاسوب وتقنية المعلومات والاتصالات في المنظمات بشكل كبير مع بدايات القرن العشرين، وأوضحت بعض التقديرات بأن حوالي 50% من استثمار رأس المال الجديد أصبح يوجد في مجال استخدام تقنية المعلومات والاتصالات (Westland & Clark, 2000: 520)، إذ أن هذا الاستثمار يحسن من معدل الإنتاج للمنظمات، وأن تقبل الفرد أو المستخدم لهذه التقنية الجديدة يعتبر مكسباً ونقطة قوة للمنظمة. لذا، فإن الوقت الحاضر، هو عصر تقنية المعلومات والاتصالات، والتي تعتبر بحق أهم دعائم وأسس تقدم الدول وتطورها وتحقيق الاستقرار الاقتصادي. ولقد أثبتت الدراسات والتجارب على أن هذه التقنية تستطيع أن توفر للإنسان خدمات كثيرة لم يكن يعهدها من قبل (غريبي، 2006)، وتزايد أثر تقنية المعلومات والاتصالات على أنشطة الدولة الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والسياسية والأمنية إلى المدى الذي يصعب معه تصور نماء أي دولة دون الاعتماد على هذه التقنية في ميدان معالجة ونقل المعلومات التي أمست أحد أهم المحددات الاستراتيجية لوجود الدولة (محيري، 2004: 486). ومن أهم عوامل نجاح المنظمات في هذه المرحلة هو تبنيها لبرنامج واضح وسهل لتشجيع العاملين بها على تقبل واستخدام تقنية المعلومات والاتصالات (Marciniak et. al.2012: 3; ) (Elmael, 2011: 5). ولهذا فإن معظم الدول دأبت على توظيف هذه التقنية ووضع الخطط الاستراتيجية لتطويرها واستثمارها في جميع المجالات، وذلك من خلال إرساء مفهوم الحكومة الإلكترونية.

### مشكلة الدراسة:

بالرغم من الجهود التي تبذلها الحكومة الليبية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في كافة المنظمات الحكومية بالدولة الليبية، ومن هذه الجهود صدور قرار في العام 1993 م بإنشاء الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق، وإصدار قرار في

العام 2002 م بإدخال الميكنة الحديثة في الإدارة وما تبع ذلك من تدريب وتأهيل وتجهيز للنظم المؤسسية بالدولة للدخول بثبات في عصر المعلومات والحكومة الإلكترونية (الجدى، فكرانة 2004). إلا أن هناك معوقات تحد من فاعلية التطبيق العملي منها: ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات بدرجة لا تسمح باستيعاب كل الخطط والبرامج التي تضعها الحكومة بالتحول الى هذه المنظومة. البيروقراطية الشديدة السائدة في المنظمات الحكومية وتعدد الإجراءات وارتباطها بلوائح وقوانين وتشريعات، مما يعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية التي تتطلب مرونة شديدة في المعاملات وسرعة فائقة في اتخاذ القرارات. إضافة إلى التقلبات والمشاكل التي مرت بها كافة القطاعات في ليبيا منذ بداية 2011م إلى الوقت الحالي. وباعتبار المجلس البلدي بمدينة الخمس إحدى المجالس التابعة للحكومة الليبية، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الضعف الواضح في مستوى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمجلس البلدي بمدينة الخمس، وتأتي هذه الدراسة محاولة للإجابة عن التساؤل التالي: ما مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية المتمثلة أساساً في: (البنية الأساسية المعلوماتية، جودة الخدمات الإلكترونية، الحوكمة الإلكترونية، الخدمات الحكومية الإلكترونية) بالمجلس البلدي الخمس؟

#### فرضيات الدراسة :

في ضوء تساؤل الدراسة يمكن صياغة الفرضية التالية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) تعزى لعبارات المحاور الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية التي تشمل: البنية الأساسية المعلوماتية، جودة الخدمات الإلكترونية، الحوكمة الإلكترونية، الخدمات الحكومية الإلكترونية.

أهداف الدراسة : تسعى الدراسة لتحقيق جُملة من الاهداف تتمثل في:

- أ. التعرف على مفهوم وأهداف وأولويات تطبيق الحكومة الإلكترونية بصورة عامة.
- ب. بيان مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث البنية الأساسية المعلوماتية، جودة الخدمات الإلكترونية، الحوكمة الإلكترونية، الخدمات الحكومية الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة.
- ج. تقديم مجموعة من التوصيات يمكن أن تساهم في دعم ونجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة.

أهمية الدراسة : تكتسب الدراسة أهميتها من كونها تتناول موضوعاً مهماً في مجال الإدارة بشكل عام ونظم المعلومات بشكل خاص. وبهذا تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

1. أهمية القطاع التي تجري فيه الدراسة ألا وهو المجلس البلدي بمدينة الخمس، وذلك لما يتمتع به من دور واضح في رسم السياسات العامة للبلديات ووضع الخطط وتقرير المشروعات.
2. فهم الجوانب النظرية والتطبيقية لموضوع الحكومة الإلكترونية والاستفادة منها في كافة المنظمات والهيئات التي تسعى إلى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

3. تأتي أهمية الدراسة من حيث الموضوع، حيث أن الحكومة الإلكترونية تعتبر مدخلاً متكاملاً لإصلاح المنظمات الحكومية، والقضاء على البيروقراطية وتعدد الإجراءات وتضارب الاختصاصات وتضخم الجهاز الإداري، وتلبية احتياجات المواطنين من الخدمات الإلكترونية، والتقليل من الوقت والجهد والتكلفة.

#### منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي، وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة وتناولها لمتغيرات الدراسة، كما اعتمد الباحث المنهج الكمي وذلك باستخدام الاستبانة لجمع البيانات المطلوبة وتحليلها للوصول إلى نتائج الدراسة.

**مجتمع وعينة الدراسة:** تمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين بالمجلس البلدي بمدينة الخمس، والبالغ عددهم (47) شخص تقريباً بحسب البيانات المتحصل عليها من إدارة الموارد البشرية بالمنظمة قيد الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من (20) مفردة وهي تمثل نسبة (42%) من مجتمع الدراسة.

**حدود الدراسة:** تتمثل حدود الدراسة في الآتي:-

الحدود المكانية: انحصرت هذه الحدود في مدينة الخمس وبالتحديد المجلس البلدي بمدينة الخمس.

الحدود البشرية: العاملين بالمجلس البلدي بمدينة الخمس.

الحدود الزمنية: وتتمثل في الفترة التي أجريت بها الدراسة وهي خلال فصل الخريف من سنة 2017 م.

الحدود الموضوعية: اقتصر على دراسة مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات المحلية بمدينة الخمس.

**التعريفات الإجرائية:**

**الحكومة الإلكترونية:** الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية، وتلك التي تتم فيما بينها (حكومية - حكومية G2G) وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومية - مواطن G2C) أو قطاعات الأعمال (حكومية - أعمال G2B) أو الموظفين (G2E).

**الحكومة الإلكترونية:** استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق المشاركة بين كافة أطراف المجتمع الممثلة في منظمات القطاع العام والخاص، ومنظمات المجتمع المدني والمواطنين لإدارة شؤون الدولة والمجتمع.

**المجلس البلدي:** شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري، ويعتبر واحداً من أهم أركان عناصر تحقيق السياسات العامة لبلدية الخمس لما يتمتع به من دور واضح في رسم السياسات ووضع الخطط وتقرير المشروعات ويرتبط تنظيمياً بالوزير، ويمارس سلطة التقرير والمراقبة وفقاً لأحكام نظام المجالس البلدية ولوائحها.

**البنية الأساسية المعلوماتية:** يقصد بها قواعد البيانات والمعلومات وشبكات الاتصال وأجهزة الحواسيب والبرمجيات وخطوط الهاتف التي تيسر المعاملات الإلكترونية.

**الخدمات الحكومية الإلكترونية:** يقصد بها الخدمات الحكومية التي تقدم من خلال شبكة الإنترنت أو الأكواد الحكومية باستخدام التكنولوجيا.

**الدراسات السابقة:** تتمثل الدراسات السابقة في الآتي:

**دراسة عبود (2017)،** بعنوان: أثر الحكومة الإلكترونية على النظام القانوني للمرفق العام - دراسة مقارنة، هدفت الدراسة إلى بيان أثر الحكومة الإلكترونية على طرق ادارة المرفق العام من خلال التطرق إلى طرق إدارة المرفق العام ومعرفة أثر الحكومة الإلكترونية في التحول الى الإدارة غير المباشرة، وكذلك أثرها في خصخصة المرفق العام. **أظهرت أهم النتائج** أنه يتطلب عودة المشرع العراقي إلى وضع الأطر التشريعية التي تسهل التحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال اصدار القوانين والانظمة والاجراءات التي تتسجم مع المستجدات التي تلبى متطلبات التكيف معها.

**دراسة حسين (2013)،** بعنوان: الحكومة الإلكترونية وامكانية توظيفها في المؤسسات المختلفة بالعراق، هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية والتعرف على تجارب العديد من الدول في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية. **أظهرت أهم النتائج** أنه يتطلب إعادة هيكلة الإدارات بالدولة بما يلائم وتطبيق الحكومة الإلكترونية، وضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الإلكترونية.

**دراسة القحطاني (2010)،** بعنوان: تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني بالسعودية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري

بالدفاع المدني؟. **أظهرت أهم النتائج** على ضرورة تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية لتحقيق التطوير الإداري بالمديرية.

**دراسة عباس (2010)**، بعنوان: الحكومة الإلكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق، دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل سمنت كركوك، هدفت الدراسة إلى التعرف على الأبعاد النظرية والتطبيقية للحكومة الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة. **أظهرت أهم النتائج** أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يؤدي بالضرورة إلى اختزال الوقت وتقديم الخدمة للمواطن بأسرع وقت وبأقل تكلفة ثم أنه يمنع احتكاك المواطن بالموظفين وبالتالي يمنع الفساد الإداري.

**دراسة زكي (2007)** بعنوان: إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر - دراسة تطبيقية لوزارة التنمية الإدارية، هدفت الدراسة إلى زيادة فعالية التطبيق العملي للحكومة الإلكترونية في مصر من خلال اقتراح نموذج يستند إلى الأسس العلمية السليمة الواجب إتباعها لتحويل مرحليا إلى الحكومة الإلكترونية. **أظهرت أهم النتائج** وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اهتمام المخططين لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية موجبة قوية بين عناصر البنية الأساسية التكنولوجية وبين عناصر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

**دراسة Peter & others (2006)** بعنوان: الخدمات الحكومية الإلكترونية في الإدارة المحلية بأستراليا، هدفت الدراسة إلى اختبار مدى التقدم الذي حققته الإدارة المحلية في أستراليا في تقديم الخدمات المحلية الإلكترونية. **أظهرت أهم النتائج** أن هناك قصورا في تطبيق نماذج الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية على المستوى المحلي حيث تركز الإدارة المحلية على المعاملات والأنشطة التي تتم بين المجالس المحلية واللجان.

**دراسة عبد الهادي (2003)** بعنوان: الحكومة الإلكترونية في العالم العربي - دراسة ميدانية، دبي، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع مشروعات الحكومة الإلكترونية في العالم العربي من خلال دراسة مواقع الخدمات الإلكترونية العربية على شبكة الإنترنت. **أظهرت النتائج** وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية من حيث توافر البنية الأساسية المعلوماتية وعدم الإدراك الكامل والوعي لكافة عناصر التكنولوجيا والبرمجيات عند بناء الحكومات الإلكترونية في العالم العربي.

**دراسة Hazlett (2003)** بعنوان: أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحسين مستوى الخدمات العامة المقدمة في المملكة المتحدة، هدفت الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحسين مستوى الخدمات العامة المقدمة في المملكة المتحدة. **أظهرت النتائج** أن هناك صعوبة في تحقيق الجودة في الخدمات الحكومية وتحقيق عائد مادي في ذات الوقت، كما أن المناخ البيروقراطي ونقص الموارد قد يعوق تحقيق الجودة في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

**تأسيساً على ما تقدم**، فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة، حيث تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية وربطه بمتغيرات مختلفة، إضافة إلى أنها قد أجريت في بيئة مختلفة عن بعضها واختلافها أيضا في المجال التطبيقي. ومن جانب آخر، فقد تم الاستفادة من هذه الدراسات في اعتماد المقاييس الجاهزة والمحكمة المتمثلة بالاستبانة وملامتها بما يخدم أسلوب هذه الدراسة، والتعرف على المنهجية التي سارت عليها الدراسات السابقة، إضافة إلى الاطلاع على الوسائل الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات. وبذلك فإن الدراسة الحالية تُعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف، وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

## الإطار النظري للدراسة

تعد الحكومة الإلكترونية إحدى أهم وابرز الواجهات المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهناك شبه إجماع بين المهتمين في المنظمات وعلى المستويات المختلفة، على أن التقدم التقني يشكل أحد أهم العوامل المسؤولة في كثير من الأعمال والمعاملات الحكومية الإلكترونية (العراقي، 2008)، ويسهم بشكل كبير في تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية البشرية المستدامة، إن لم يكن أهمها على الإطلاق.

### مفهوم وأهداف وأولويات تطبيق الحكومة الإلكترونية :

بدأ مفهوم "الحكومة الإلكترونية" في الظهور، على المستوى العالمي، وأخر سنة 1995، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها. لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا، في شهر مارس من سنة 2001. ويقصد بمصطلح "الحكومة" تدبير الشؤون العامة، وليس فقط مجموع المؤسسات المكلفة بذلك (غريبي، 2006). و"الحكومة الإلكترونية" تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة. ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت وتقنياتها، وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة (حسين، 2013).

### تقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على ركائز عديدة، أهمها: (العراقي، 2008: غريبي، 2006)

1. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موقع واحد هو موقع الحكومة الإلكترونية الرسمي على شبكة (الإنترنت)، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجتمعات الدوائر الحكومية.
2. تحقيق أفضل اتصال دائم بالجمهور وعلى مدار ساعات اليوم والشهر والسنة. مع القدرة على تأمين الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.
3. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.
4. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

### متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية :

هنالك متطلبات لتطبيق الحكومة الإلكترونية، تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية، لكننا نركز هنا على متطلبات أشار إليها الكثير من الخبراء في هذا الحقل، ويمكن تلخيصها فيما يلي (زكي، 2007):

### البنية الأساسية المعلوماتية :

يهدف هذا المطلب إلى تطوير البنية الأساسية لشبكة المعلومات الحكومية وتجهيزها لتشغيل التطبيقات التكنولوجية المختلفة، ويتضمن ثلاثة نقاط أساسية وهي:

1. رفع مستوى كفاءة أداء بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت وتطوير البنية التحتية وصيانتها باستمرار وربطها بالعديد من الخدمات الحكومية.
2. نشر وثائق المواصفات القياسية للحكومة الإلكترونية بحيث تكون دليل عمل للجهات التي ترغب في التحول إلى الحكومة الإلكترونية.
3. تكوين بيئة عمل تكنولوجية تستفيد من خلالها الجهات الحكومية من الإمكانيات التي توفرها الحكومة، لتطبيق التكنولوجيا من خلال دعم وحدات الجهاز الإداري للدولة بالإمكانيات الفنية والمادية التي تساعد في رفع الاستعداد التكنولوجي للمنظمات الحكومية.

**جودة الخدمات الإلكترونية :**

يوضح الجدول أدناه المعايير التي اتفق عليها الكتاب بالنسبة لجودة الخدمات الإلكترونية: (زكي، 2007)

**جدول 1: معايير جودة الخدمات الإلكترونية**

معايير الجودة	التوضيح
الخصوصية	حماية البيانات الخاصة بالمواطن مثل دخله- رقم بطاقته الائتمانية من الأفراد الذين ليس لديهم الحق في الإطلاع عليها.
التكامل	عدم وجود تعارض في المعلومات وإجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة وأن تقدم الخدمات الإلكترونية من بوابة واحدة.
التواجد	أن تكون الخدمة متاحة على مدار 24 ساعة ولا يوجد أي عوائق تكنولوجية تمنع الدخول.
المصداقية	صحة المعلومات والنماذج التي يحصل عليها المواطن والتأكد من أنها مقبولة ومعتمدة وقانونية.
الثقة والأمان	عدم تعرض البيانات الخاصة بالمواطن للفقد والتلف.
التفاعل	السماح للمواطن بالحصول على خدمة حكومية كاملة بما فيها الدفع الإلكتروني وإبداء رأيه في الخدمات المقدمة.
السرعة	سهولة الوصول الى مواقع الخدمات الحكومية
الدقة	أن تكون المعلومات والبيانات المتاحة صحيحة ودقيقة.

**الحكومة الإلكترونية:**

تعتبر الحكومة نظاما سياسيا جديدا يختلف عن النظم الرأسمالية والاشتراكية التي سادت العالم لفترات طويلة، ويعبر عن فكرة الحكم الجيد أو الحكم الرشيد، فهو نظام للحكم يقوم على الشراكة الحقيقية بين المواطنين ومنظمات الأعمال والمجتمع المدني في تدبير الموارد المالية اللازمة لدعم جهود التنمية، وتنظيم وإدارة القوى السياسية والاجتماعية داخل المجتمع، وتوجيهها لحماية حقوق المواطن والقضاء على مشاكله بما يحقق الرفاهية وجودة الحياة.

**الخدمات الحكومية الإلكترونية:**

تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في أماكن وجودهم، من حيث درجات التفاعل التي تتم بين المواطنين وبين مواقع الخدمات الإلكترونية بالشكل والأسلوب الذي يناسبهم، وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع منحهم الفرصة للمشاركة الفعالة، ويطبق على مستوى الخدمات المركزية والمستوي المحلي، بحيث يتضمن الخدمات التي تقدمها كافة الوحدات المحلية علي مستوي المركز والمدينة والحي بجميع المحافظات ودواوينها والمديريات التابعة لها، ويتم ذلك من خلال إنشاء قنوات جديدة لتقديم الخدمات الحكومية مثل: (بوابة الحكومة علي شبكة الإنترنت، مراكز الخدمات للمواطنين ومكاتب البريد، الأكشاك الإلكترونية، الهواتف المحمولة،... إلخ).

**الإطار العملي للدراسة**

لوصول إلى أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إنجاز الدراسة، وعلى طرق هذا المنهج في تحصيل مستلزماته من البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، كما تم الاعتماد على المنهج الكمي من خلال صحيفة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة، حيث قام الباحث ببناء أداة الاستبانة لمعرفة مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات المحلية بمدينة الخمس، من خلال الرجوع إلي الأدبيات والدراسات السابقة. ولتحقق من صدق أداة الاستبانة قام الباحث بعرضها على نخبة من المحكمين بالجامعات الليبية، للتأكد من ملائمتها ومناسبة عباراتها لتحقيق الغرض الذي صممت من أجله، وتم إعدادها بشكلها النهائي للتطبيق وبهذا يتحقق صدق الأداة.

## 1. طريقة جمع وتحليل البيانات الأولية:

أ. جمع البيانات الأولية: تم توزيع الاستبانة المستخدمة على مجتمع الدراسة والمتمثلة في جميع العاملين بالمجلس البلدي بمدينة الخمس، حيث تكونت من أربعة محاور أساسية وهي: محور البنية الأساسية المعلوماتية، محور جودة الخدمات الإلكترونية، محور الحوكمة الإلكترونية، محور الخدمات الحكومية الإلكترونية، كانت إجمالي عبارات الاستبانة (37) سؤالاً باستثناء أسئلة محور البيانات الشخصية والاستخدامات. تم تصميم الاستبانة وفق مقياس "ليكرت الخماسي"، حيث وزعت الإجابات بمنح إجابة موافق بشدة خمس درجات، موافق أربع درجات، محايد ثلاث درجات، غير موافق درجتان، غير موافق بشدة درجة واحدة فقط. ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فئات للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80=5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية (جبريل، 2017)، وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (2).

جدول 2 : طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ودرجة الممارسة

طول الخلية	الفئة في مقياس ليكرت	درجة الممارسة
من 1 إلى أقل 1.80	لا أوافق بشدة	ضعيفة جداً
من 1.80 إلى أقل 2.60	لا أوافق	ضعيفة
من 2.60 إلى أقل 3.40	محايد	متوسطة
من 3.40 إلى أقل 4.20	أوافق	مرتفعة
من 4.20 إلى 5.00	أوافق بشدة	مرتفعة جداً

ب. البيانات الشخصية لعينة الدراسة: من خلال التحليل الوصفي، الجدول أدناه يوضح خصائص عينة الدراسة بالتفصيل.

جدول 3 : خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية %	التكرار	البند	
		العمر	
20	4	أقل من 36 سنة	
60	12	من 36 إلى 45 سنة	
20	4	من 46 إلى 55 سنة	
100%	20	المجموع	
الحالة الاجتماعية			
65	13	أعزب	
35	7	متزوج	
100%	20	المجموع	
الجنس			
85	17	ذكر	
15	3	انثى	
100%	20	المجموع	
الوظيفة			
35	7	مدير إدارة	
25	5	رئيس قسم	
40	8	موظف	
100%	20	المجموع	
المؤهل العلمي			
30	6	ما دون الجامعي	
70	14	جامعي/عالي	
0	0	ماجستير فأعلى	
100%	20	المجموع	
الخبرة			
50	10	أقل من 5 سنوات	

35	7	من 5 إلى 10 سنوات
15	3	من 11 إلى 20 سنة
0	0	أكثر من 21 سنة
%100	20	المجموع

### ج. اختبار استخدام جهاز الحاسوب في أداء الأعمال بالمنظمة قيد الدراسة:

من الجدول أدناه يتضح أن نسبة 80% من إجمالي عينة الدراسة يستخدمون جهاز الحاسوب في أداء الأعمال بالمنظمة، مما يدل على انتشار وارتفاع استخدام أجهزة الحاسوب بالمنظمة قيد الدراسة.

جدول 4 : استخدام جهاز الحاسوب في أداء الأعمال

النسبة المئوية %	العدد	هل تعتمد على استخدام جهاز الحاسوب في أداء الأعمال بمنظمتك؟
80.0	16	نعم
20.0	4	لا
%100	20	المجموع

وبسؤال عينة البحث عن الأغراض التي يتم فيها استخدام جهاز الحاسوب في أداء الأعمال بالمنظمة قيد البحث، يتضح من الجدول أدناه أن ترتيب الأغراض التي يتم فيها استخدام جهاز الحاسوب في أداء الأعمال، كانت على النحو التالي:

في الترتيب الأول وبنسبة متكررة الدخول على شبكة الإنترنت للحصول على معلومات وكتابة المراسلات الإدارية، حيث بلغت النسبة 60%، يلي ذلك في الأهمية وبنسبة متكررة أيضاً إعداد قواعد للبيانات عن أنشطة المنظمة وإعداد القوائم المالية واستخدام البريد الإلكتروني، بلغت النسبة 35%. وفي المرتبة الأخيرة من الأغراض التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب كانت لعبارة ربط أنشطة المنظمة بشبكات الكترونية، حيث بلغت النسبة 20%.

جدول 5 : الأغراض التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب

النسبة المئوية %	العدد	الأغراض التي يستخدم فيها جهاز الحاسوب:
60.0	20/12	الدخول على شبكة الإنترنت للحصول على معلومات
35.0	20/7	إعداد قواعد للبيانات عن أنشطة المنظمة
35.0	20/7	إعداد القوائم المالية
30.0	20/6	إعداد كشوف المرتبات
60.0	20/12	كتابة المراسلات الإدارية
35.0	20/7	استخدام البريد الإلكتروني
20.0	20/4	ربط أنشطة المنظمة بشبكات إلكترونية

د. الثبات والارتباط (الاتساق الداخلي لصحيفة الاستبيان) : للتأكد من ثبات صحيفة الاستبيان تم إجراء اختبار معامل الثبات (Cronbach Alpha) حيث كانت درجة الثبات للاستبانة (0.862)، والجدول التالي يوضح معدل الثبات لمحاور الاستبيان والاستبيان ككل.

الجدول : 6 معدل الثبات لمحاور الاستبيان

ر.ت	المحور	عدد الفقرات	درجة الثبات
1	البنية الأساسية للمعلوماتية	06	0.899
2	جودة الخدمات الإلكترونية	12	0.927
3	الحكومة الإلكترونية	10	0.951
4	الخدمات الحكومية الإلكترونية	09	0.945
5	جميع المحاور	37	0.862

كما تم استخدام معامل الارتباط لسبيرمان (Spearman) لقياس الارتباط بين محاور الأداة المستخدمة، حيث كانت نتائج الارتباط تدل على وجود ارتباط موجب بين محاور الاستبيان، والجدول التالي يبين ذلك.



جدول 7 : الارتباط بين محاور الاستبيان وفق تحليل (سبيرمان)

المحاور	البنية الأساسية المعلوماتية	جودة الخدمات الإلكترونية	الحكومة الإلكترونية	الخدمات الحكومية الإلكترونية	الاستبيان
البنية الأساسية المعلوماتية	1.000	0.817**	0.737**	0.658**	0.893**
جودة الخدمات الإلكترونية		1.000	0.628**	0.709**	0.859**
الحكومة الإلكترونية			1.000	0.759**	0.765**
الخدمات الحكومية الإلكترونية				1.000	0.745**
الاستبيان					1.000

### المحور الأول: البنية الأساسية المعلوماتية

الجدول أدناه يُبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور البنية الأساسية المعلوماتية حسب إجابات عينة الدراسة، حيث كان أعلى متوسط حسابي (3.55) وأدناه (2.05)، وانحرافاً معيارياً أعلاه (1.669) وأدناه (1.099)، في حين كان المتوسط العام (2.80)، وانحراف معياري بلغ (1.200). أكدت عينة الدراسة وبمتوسط درجة مرتفعة بأن توفير مكاتب أو أكشاك حكومية لتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، يعتبر عاملاً مساعداً لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية، كما أكدت وبدرجة متوسطة أن توافر البرامج الإلكترونية اللازمة لأداء العمل الإلكتروني، يساعد المنظمة قيد الدراسة في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبأن وضع برنامج لنشر الوعي الإلكتروني بين المواطنين له فوائد مهمة في نجاح تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، بينما تُشير باقي نتائج الإجابات وبدرجة ضعيفة بأنها في حاجة إلى الدعم، فيما يتعلق بتيسير شراء الحاسوب للمواطنين، وتعديل القوانين بما يتلائم مع المعاملات الإلكترونية لكي تستطيع تطبيق هذا النظام، والجدول التالي يوضح ذلك بالتفصيل.

جدول 8 : التحليل الإحصائي لمحور البنية الأساسية المعلوماتية

رقم	البيان	المقياس	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	M	SD	درجة التوفر
1	تيسير شراء أجهزة الحاسوب للمواطنين	عدد نسبة %	7 35%	8 40%	3 15%	1 5%	1 5%	2.05	1.099	ضعيفة
2	توافر البرامج الإلكترونية اللازمة لأداء العمل الإلكتروني	عدد نسبة %	3 15%	4 20%	5 25%	3 15%	5 25%	3.15	1.424	متوسطة
3	توفير مكاتب أو شبابيك حكومية لتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً	عدد نسبة %	2 10%	4 20%	3 15%	3 15%	8 40%	3.55	1.468	مرتفعة
4	تعديل القوانين والتشريعات بما يتلاءم مع المعاملات الإلكترونية	عدد نسبة %	8 40%	4 20%	2 10%	1 5%	5 25%	2.55	1.669	ضعيفة
5	تشجيع منظمات الأعمال على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات	عدد نسبة %	7 35%	4 20%	3 15%	2 10%	4 20%	2.60	1.569	متوسطة
6	وضع برنامج لنشر الوعي الإلكتروني بين المواطنين	عدد نسبة %	5 25%	3 15%	5 25%	2 10%	5 25%	2.95	1.538	متوسطة
	الدرجة الكلية							2.80	1.200	متوسطة

### المحور الثاني: جودة الخدمات الإلكترونية

بناءً على إجابات عينة الدراسة يبين الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمات الإلكترونية، حيث كان أعلى متوسط حسابي (3.30) وأدناه (2.40)، وانحرافاً معيارياً أعلاه (1.565) وأدناه (1.261)، في حين كان المتوسط العام (2.92)، وانحراف معياري بلغ (1.024). أكدت عينة الدراسة بأن الصدق في عرض المعلومات الإلكترونية، وإعطاء الثقة في الخدمات الإلكترونية وحماية البيانات الإلكترونية وكذلك تحديث الخدمات الإلكترونية، تلعب دوراً أساسياً في تحسين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية. في حين تحظى بأهمية نسبية ضعيفة فقرة التكامل بين الجهات المشتركة في تقديم الخدمة الإلكترونية، وسهولة التنقل بين مواقع الخدمات الحكومية الإلكترونية مقارنة مع المتغيرات الأخرى.

جدول 9 : التحليل الإحصائي لمحور جودة الخدمات الإلكترونية

م	البيان	المقياس	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	M	SD	درجة التوفر
1	سرية المعلومات الإلكترونية	عدد	4	5	4	3	4	2.90	1.447	متوسطة
		نسبة %	%20	%25	%20	%15	20%			
2	قانونية الاجراءات الإلكترونية	عدد	4	4	4	5	3	2.95	1.395	متوسطة
		نسبة %	%20	%20	%20	%25	%15			
3	حماية البيانات الإلكترونية	عدد	4	4	2	5	5	3.15	1.531	متوسطة
		نسبة %	%20	%20	%10	%25	%25			
4	الثقة في الخدمات الإلكترونية	عدد	2	6	3	4	5	3.20	1.399	متوسطة
		نسبة %	%10	%30	%15	%20	%25			
5	حيوية الخدمات الإلكترونية وأهميتها	عدد	1	7	5	2	5	3.15	1.309	متوسطة
		نسبة %	%5	%35	%25	%10	%25			
6	الصدق في عرض المعلومات الإلكترونية	عدد	2	3	6	5	4	3.30	1.261	متوسطة
		نسبة %	%10	%15	%30	%25	%20			
7	سهولة الوصول الى المواقع الإلكترونية	عدد	3	4	6	3	4	3.05	1.356	متوسطة
		نسبة %	%15	%20	%30	%15	%20			
8	سهولة إجراءات الدفع مقابل الخدمة الإلكترونية	عدد	6	2	6	1	5	2.85	1.565	متوسطة
		نسبة %	%30	%10	%30	%5	%25			
9	الإعلام عن مواقع الخدمات الحكومية الإلكترونية	عدد	4	3	7	3	3	2.90	1.334	متوسطة
		نسبة %	%20	%15	%35	%15	%15			
10	التحديث المستمر للمواقع الإلكترونية	عدد	4	5	4	5	2	2.80	1.322	متوسطة
		نسبة %	%20	%25	%20	%25	%10			
11	التكامل بين الجهات المختلفة المشتركة في تقديم الخدمة الإلكترونية	عدد	5	8	3	2	2	2.40	1.273	ضعيفة
		نسبة %	%25	%40	%15	%10	%10			
12	سهولة التنقل بين مواقع الخدمات الحكومية الإلكترونية	عدد	6	6	3	4	1	2.40	1.273	ضعيفة
		نسبة %	%30	%30	15%	%20	%5			
	الدرجة الكلية							2.92	1.024	متوسطة

## المحور الثالث: الحوكمة الإلكترونية

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الحوكمة الإلكترونية، حيث كان أعلى متوسط حسابي (3.25) وأدناه (2.35)، وانحرافاً معيارياً أعلاه (1.603) وأدناه (1.268)، في حين كان المتوسط العام (2.71)، وانحراف معياري بلغ (1.193). أكدت عينة الدراسة في هذا المحور بأن رفع مستوى العملية التعليمية، توفير الخدمات للمستثمرين لانعاش الاقتصاد، زيادة الوعي الصحي لدى المواطنين، ذات أهمية نسبية متوسطة مقارنة مع المتغيرات الأخرى التي جاءت بأهمية نسبية ضعيفة، كمشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات الحكومية، وفي تقييم الأداء الحكومي والتعرف على شكاوى المواطنين وحلها إضافة لمشاركة المنظمات الأهلية في التنمية.

جدول 10 : التحليل الإحصائي لمحور الحوكمة الإلكترونية

م	البيان	المقياس	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	M	SD	درجة التوفر
1	مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات الحكومية	عدد	8	3	5	2	2	2.35	1.387	ضعيفة
		نسبة %	%40	%15	%25	%10	%10			
2	التعرف على شكاوى المواطنين وحلها	عدد	8	4	1	5	2	2.45	1.504	ضعيفة
		نسبة %	%40	%20	%5	%25	10%			
3	مشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي	عدد	7	5	4	1	3	2.40	1.429	ضعيفة
		نسبة %	%35	%25	%20	%5	%15			
4	إقامة علاقات جيدة مع المواطنين	عدد	4	6	5	3	2	2.65	1.268	متوسطة
		نسبة %	20%	%30	%25	%15	10%			
5	زيادة الوعي السياسي لدى المواطنين	عدد	5	4	5	3	3	2.75	1.410	متوسطة
		نسبة %	%25	%20	%25	%15	%15			
6	مشاركة المنظمات الأهلية في التنمية	عدد	5	7	3	2	3	2.55	1.395	ضعيفة
		نسبة %	%25	%35	%15	%10	%15			
7	توفير الخدمات للمستثمرين لانعاش الاقتصاد	عدد	3	3	8	2	4	3.05	1.317	متوسطة
		نسبة %	%15	%15	%40	%10	20%			
8	رفع مستوى العملية التعليمية	عدد	4	2	5	3	6	3.25	1.517	متوسطة

			%30	%15	%25	%10	%20	نسبة %		
متوسطة	1.468	3.05	5	3	3	6	3	عدد	زيادة الوعي الصحي لدى المواطنين	9
			%25	%15	%15	%30	%15	نسبة %		
متوسطة	1.603	2.60	4	3	1	5	7	عدد	القضاء على الفساد الإداري	10
			%20	%15	%5	%25	%35	نسبة %		
متوسطة	1.193	2.71	الدرجة الكلية							

#### المحور الرابع: الخدمات الحكومية الإلكترونية

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث كان أعلى متوسط حسابي (3.40) وأدناه (2.60)، وانحرافاً معيارياً أعلاه (1.465) وأدناه (1.261)، في حين كان المتوسط العام (2.89)، وانحراف معياري بلغ (1.150). تحصلت جميع فقرات هذا المحور على درجة متوسطة، مما يشير إلى أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية وعلاقتها بتطبيق الحكومة الإلكترونية.

جدول 11 : الخدمات الحكومية الإلكترونية

م	البيان	المقياس	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	M	SD	درجة التوفر
1	الحصول على التراخيص والموافقات الحكومية	عدد نسبة %	7 %35	3 %15	3 %15	5 %25	2 %10	2.60	1.465	متوسطة
2	دفع الضرائب	عدد نسبة %	5 %25	3 %15	4 %20	5 %25	3 %15	2.90	1.447	متوسطة
3	دفع فواتير خدمة الاتصالات كالهاتف والانترنت وغيرها	عدد نسبة %	5 %25	3 %15	6 %30	4 %20	2 %10	2.75	1.333	متوسطة
4	معرفة الإجراءات القانونية للتعامل مع المنظمات الحكومية	عدد نسبة %	3 %15	1 %5	5 25%	7 %35	4 %20	3.40	1.314	مرتفعة
5	الحصول على احصاءات عن التجارة الداخلية والخارجية	عدد نسبة %	3 %15	5 %25	3 %15	5 %25	4 %20	3.10	1.410	متوسطة
6	المعاملات المصرفية	عدد نسبة %	3 %15	5 %25	6 %30	2 %10	4 %20	2.95	1.356	متوسطة
7	عمل عقود لتوريد مستلزمات المنظمات الحكومية	عدد نسبة %	5 %25	3 %15	6 %30	5 %25	1 %5	2.70	1.261	متوسطة
8	الحصول على النماذج اللازمة للتعامل مع المنظمات الحكومية	عدد نسبة %	5 %25	4 %20	4 %20	4 %20	3 %15	2.80	1.436	متوسطة
9	الاستشارات القانونية	عدد نسبة %	3 %15	7 %35	4 %20	2 %10	4 %20	2.85	1.387	متوسطة
	الدرجة الكلية									
								2.89	1.150	متوسطة

#### ترتيب محاور الاستبيان وفق إجابات عينة الدراسة :

من الجدول أدناه يمكن ترتيب درجة تحقق المحاور الرئيسية لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة كما يلي: تحصل محور جودة الخدمات الإلكترونية على الترتيب الأول، وذلك بمتوسط حسابي قدره (2.92)، وانحراف معياري بلغ (1.024)، في حين جاء محور الخدمات الحكومية الإلكترونية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.89)، وانحراف معياري بلغ (1.150)، بينما جاء محور البنية الأساسية المعلوماتية في المرتبة الثالثة، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (2.80)، وانحراف معياري قدره (1.200)، من ناحية أخرى كان محور الحكومة الإلكترونية في آخر الترتيب وهو الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ (2.71)، وانحراف معياري بلغ (1.193)، والجدول أدناه يوضح ذلك بالتفصيل.

جدول 12 : ترتيب محاور الاستبيان وفق إجابات عينة الدراسة

ر. ت	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر
1.	جودة الخدمات الإلكترونية	2.92	1.024	متوسطة
2.	الخدمات الحكومية الإلكترونية	2.89	1.150	متوسطة
3.	البنية الأساسية المعلوماتية	2.80	1.200	متوسطة
4.	الحكومة الإلكترونية	2.71	1.193	متوسطة

## ثالثاً: عرض العلاقة بين محاور الدراسة وتحليلها

لاختبار فرضية الدراسة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) تعزى لعبارات المحاور الأربعة الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية التي تشمل: البنية الأساسية المعلوماتية، جودة الخدمات الإلكترونية، الحوكمة الإلكترونية، الخدمات الحكومية الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة).

جدول 13 : العلاقة بين المحاور الأربعة الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية

المحاور	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
البنية الأساسية المعلوماتية	10.458	19	0.000	2.80833	2.2463	3.3704
جودة الخدمات الإلكترونية	12.747	19	0.000	2.92083	2.4412	3.4004
الحوكمة الإلكترونية	10.152	19	0.000	2.71000	2.1513	3.2687
الخدمات الحكومية الإلكترونية	11.251	19	0.000	2.89444	2.3560	3.4329

( لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية)HO: (الفرض العدمي).

(توجد فروق ذات دلالة إحصائية)H1: (الفرض البديل).

يوضح الجدول أعلاه رقم (13) اختبار (t) وقيمة (t) تساوي (10.458) بدرجة حرية (19) وبلغت قيمة P:Value الخاصة بها (0.000) ونقارنها (0.05) وهي أصغر منها فنرفض فرض العدم (HO)، ونقبل الفرض البديل (أي توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية) بالنسبة لمحور البنية الأساسية المعلوماتية. وقيمة (t) تساوي (12.747) بدرجة حرية (19) وبلغت قيمة P:Value الخاصة بها (0.000) ونقارنها (0.05) وهي أصغر منها فنرفض فرض العدم (HO)، والبديل نقبل الفرض (أي توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية) بالنسبة لمحور جودة الخدمات الإلكترونية.

وقيمة (t) تساوي (10.152) بدرجة حرية (19) وبلغت قيمة P:Value الخاصة بها (0.000) ونقارنها (0.05) وهي أصغر منها فنرفض فرض العدم (HO)، ونقبل الفرض البديل (أي توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية) بالنسبة لمحور الحوكمة الإلكترونية.

وقيمة (t) تساوي (11.251) بدرجة حرية (19) وبلغت قيمة P:Value الخاصة بها (0.000) ونقارنها (0.05) وهي أصغر منها فنرفض فرض العدم (HO)، ونقبل الفرض البديل (أي توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية) بالنسبة لمحور الخدمات الحكومية الإلكترونية.

عليه، نتيجة لما توصلت إليه نتائج اختبار (t) لإيجاد العلاقة بين محاور الاستبانة تبين وجود علاقة معنوية وقوية بين المحاور الأربعة الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية التي تشمل: البنية الأساسية المعلوماتية، جودة الخدمات الإلكترونية، الحوكمة الإلكترونية، الخدمات الحكومية الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة.

## النتائج:

في ضوء تحليل البيانات الأولية للدراسة تم التوصل إلى جملة من النتائج:

1. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة وبدرجة متوسطة، بالنسبة للأبعاد الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وفق الترتيب التالي: (جودة الخدمات الإلكترونية، الخدمات الحكومية الإلكترونية، البنية الأساسية المعلوماتية، الحوكمة الإلكترونية)، كما يظهر بالجدول رقم (12).

2. تحصل متغير جودة الخدمات الإلكترونية على متوسط حسابي عام بلغ (2.92)، مما يعني أن متغير جودة الخدمات الإلكترونية يعتبر من الأمور المهمة جداً لدى العاملين في المنظمة قيد الدراسة، وهذا مؤشر يدل على أنه

كلما كان هناك اهتمام بجودة الخدمات الإلكترونية يكون تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في المستوى المطلوب. كما يظهر بالجدول رقم (12).

3. تحصل متغير الخدمات الحكومية الإلكترونية على متوسط حسابي عام بلغ (2.89)، مما يعني أن متغير الخدمات الحكومية الإلكترونية يعتبر من الأمور المهمة جداً لدى العاملين في المنظمة قيد الدراسة، وهذا مؤشر يدل على أنه كلما كان هناك اهتمام بالخدمات الحكومية الإلكترونية يكون تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في المستوى المطلوب.

4. تحصل متغير البنية الأساسية المعلوماتية على متوسط حسابي عام بلغ (2.80)، مما يعني أن متغير البنية الأساسية المعلوماتية يعتبر من الأمور المهمة جداً لدى العاملين في المنظمة قيد الدراسة، وهذا مؤشر يدل على أنه كلما كان هناك اهتمام بالبنية الأساسية المعلوماتية يكون تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في المستوى المطلوب.

5. تحصل متغير الحوكمة الإلكترونية على متوسط حسابي عام بلغ (2.80)، مما يعني أن متغير الحوكمة الإلكترونية يعتبر من الأمور المهمة جداً لدى العاملين في المنظمة قيد الدراسة، وهذا مؤشر يدل على أنه كلما كان هناك اهتمام بالحوكمة الإلكترونية يكون تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في المستوى المطلوب.

6. اختبرت فرضية الدراسة بالاعتماد على اختبار (t) وبما يؤمن الوقوف على طبيعة العلاقة بين المحاور الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وجاءت النتائج لتعكس وجود علاقة ذات دلالة معنوية وقوية بين المحاور السالفة الذكر، أي أنه كلما كان هناك اهتمام بهذه المحاور أدى ذلك إلى الإسراع في تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمنظمة قيد الدراسة والعكس صحيح.

#### التوصيات :

تأسيساً على ذلك، فقد اقترحت جُملة من التوصيات التي قد تُساعد في تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمجلس البلدي بمدينة الخمس:

1. ضرورة العمل على تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال الاهتمام بالمتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، من تحديث للبنية التحتية، وتوفير المعدات اللازمة بما يمكن من تطوير وتنمية أداء عمل المنظمة.

2. العمل على إيضاح مفهوم وأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال عقد العديد من اللقاءات، من ورش عمل ومؤتمرات وندوات بما يخلق بيئة تنافسية بين الأفراد العاملين، وعملاً مساعداً لهم من أجل تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

3. إعطاء مزيد من الاهتمام للأفراد العاملين من خلال تشجيعهم وتحفيزهم على استخدام التقنية، بما ينعكس إيجاباً على مستوى تقديمهم الخدمات الإلكترونية للمواطنين.

4. العمل على إنشاء قاعدة بيانات (ملفات، سجلات، حقول) بالمجلس البلدي لمدينة الخمس، تتمتع بقدر كبير من الخصوصية والأمن للبيانات والمعلومات المتداولة بين الوحدات والأقسام الإدارية والمؤسسات ذات العلاقة.

5. عقد برامج تدريبية للعاملين بالمجلس البلدي بمدينة الخمس، من مدراء وموظفين بُغية الرفع من مستوى أدائهم وكسبهم الخبرة، من خلال التدريب العملي والميداني على كيفية تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين.

#### الدراسات المقترحة:

يقترح الباحث الموضوعات التالية كدراسات مستقبلية:

1. نموذج مقترح لتطبيق الحكومة الإلكترونية بالمجالس البلدية المحلية في ليبيا.
2. مدى استعداد القيادات الإدارية العليا بالمنظمات الليبية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
2. أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة وفاعلية المنظمات الحكومية.

## المراجع

- الجدي عيسي، فكرانه عمر (2004)، آفاق الحكومة الإلكترونية في الجماهيرية، ورقة مقدمة بالمؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة، 2004/11/29-27، شرم الشيخ، جمهورية مصر العربية.
- العراقي، ذاكر محي الدين (2008)، يؤثر الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة دراسة تاريخية حتى عام 2008، كلية الآداب / جامعة الموصل.
- العريشي، جبريل (2005)، الحكومة الإلكترونية .. مفهومها وأهدافها، مجلة المعلوماتية، جامعة الملك سعود.
- برهوم، بسمة (2014)، يؤثر حاضنات الأعمال والتكنولوجيا في حل مشكله البطالة لريادتي الأعمال قطاع غزة، دراسة حالة: مشاريع حاضنة أعمال الجامعة الإسلامية بغزة، مبادرون-سبارك، كلية التجارة، قسم اقتصاديات التنمية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- دراسة القحطاني، صالح (2010)، تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني بالسعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، السعودية.
- زكي، إيمان (2007)، إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر، دراسة تطبيقية لوزارة التنمية الإدارية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.
- عباس، سعد (2010)، الحكومة الإلكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق، دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل سمنت كركوك، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 23، العراق.
- عبود، ميرفت (2017)، أثر الحكومة الإلكترونية على النظام القانوني للمرفق العام - دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، كلية القانون، جامعة بغداد، العراق.
- غريبي، واجب (2006)، الحكومة الإلكترونية... مفهومها، متطلباتها وفوائدها، مجلة العلوم الإنسانية، نوفمبر، ع31، جامعة الملك خالد-إبها: المملكة العربية السعودية، انظر الموقع الإلكتروني: [www.uluminsania.net](http://www.uluminsania.net).
- محيريق، مبروكة (2004)، التجارة الإلكترونية، ورقة مقدمة بالمؤتمر العلمي الثالث للمعلومات، 09/30-28، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس: ليبيا.
- مصطفى، ربحي، غنيم عثمان (2000)، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء، عمان.
- حسين، مريم (2013)، الحكومة الإلكترونية وإمكانية توظيفها في المؤسسات المختلفة بالعراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، العراق.
- Elmael, A. (2011), “Les déterminants du succès de l’Intranet pédagogique dans trois écoles de management (Clermont-Ferrand, Strasbourg, Tripoli)”, thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Université Paris Ouest Nanterre La Défense.
- Marciniak, R. Guegnon, J. Elmael, A. (17ème colloque de l’AIM, 21-23/05/2012) “Les facteurs de succès et les effets de l’Intranet pédagogique dans trois écoles de management”, (Bordeaux: France).
- Peter, others. (2006), “E-government Services in the local government context: an Australian case study”, Business Process Management Journal, Volume: 12, P.88 – 100.
- Shirley-Ann Hazlett. (2003), “E-government: the realities of using IT to transform the public sector”, Managing Service Quality journal, Volume 13, P. 445 - 452.
- Westland, J.C., Clark, T. (2000), “Global electronic commerce: theory and case studies”, Cambridge, MA: MIT Press.