

مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية دراسة ميدانية علي مكتب الخدمات التعليمية - الخمس

أحمد رمضان بن نوبة

المعهد العالي للعلوم والتقني / مسلاته
bennoba9@gmail.com

ناجم محمد أبو خويط

المعهد العالي للعلوم والتقنية-أولاد علي / ترهونة
najmaala9@gmail.com

مقدمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلاً معاصراً للتطوير والتحديث، والقضاء علي المشاكل التقليدية وتجويد الأداء عن طريق استخدام أساليب الكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة، ويمكن القول إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية بصفة عامة وفي مكتب خدمات التعليم بمدينة الخمس على وجه الخصوص سيمكن مدرء هذه المؤسسات من التحكم بشكل أكبر في إدارة عملياتهم والتعرف أول بأول علي نقاط القوة ونقاط الضعف. وفي هذا المجال تسعى العديد من الدول للتحويل في إدارة أنظمتها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وذلك لتسهيل الخدمات التي تقدمها ولتحسين أدائها، فالإدارة الفاعلة هي التي تستجيب للمستجدات من حولها وتتعامل معها بإيجابية نظراً لأن العصر الراهن يتميز بالتقدم السريع في كافة المجالات، فهو عصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية، الذي أصبح فيه التغيير ضرورة حتمية ولذا أصبحت هذه الإدارات ملزمة بمواكبة هذا التطور الذي شمل الإدارة. (رضوان، 2012).

تسلط هذه الدراسة الضوء على المتطلبات التي يمكن توفرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية، كآلية يمكن الاعتماد عليها في تطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الإدارة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد والتكلفة. وكتطبيق عملي تم اختيار مكتب خدمات التعليم لما له من أهمية كبيرة في تحسين الخدمات التعليمية المقدمة، كما يعد حلقة وصل بين المنطقة التعليمية وبين كافة المدارس الموجودة بالمدينة.

مشكلة الدراسة:

علي الرغم من التقدم البطيء في البيئة المعلوماتية في ليبيا، إلا أن استفادة المؤسسات الحكومية الإدارية بصفة عامة، ومكاتب الخدمات التعليمية بصفة خاصة من ذلك التقدم المعلوماتي لا ترتقي إلى مستوى الطموحات، إضافة إلى بطئها لمواكبة التطورات، وعليه فان الأمر يتطلب توفر مجموعة من المتطلبات أهمها المتطلبات المالية والتقنية إضافة إلى توفر العنصر البشري الكفوء وتوفر بيوت الخبراء والبيئة التشريعية والقانونية.

ومن خلال الزيارات الميدانية التي قاما بها الباحثان إلى مكتب خدمات التعليم بمدينة الخمس، وبعد التحدث مع بعض العاملين فيه، لاحظا أن هناك ضعف في الخدمات التي يقدمها المكتب متمثلة في (بطء إنجاز الأعمال - الاعتماد على الورق في كل المعاملات - البيروقراطية - استخدام الإدارة التقليدية بدلاً من الإدارة الالكترونية) وهذا قد يرجع إلى أن متطلبات الإدارة الالكترونية غير كافية لإنجاز الأعمال. وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي:

- ما مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مكتب الخدمات التعليمية الخمس؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة بشكل عام إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تنحصر أساساً في الآتي:

1. تحديد أهم المتطلبات لتطبيق الإدارة الالكترونية في مكتب الخدمات التعليمية الخمس.
2. الكشف عن أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية .

أهمية الدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها من الآتي.

- 1- حداثة الموضوع والندرة النسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في مجال الإدارة الالكترونية في ليبيا.
- 2- إثراء المكتبة المحلية وسد بعض النقص في أدبيات الإدارة الالكترونية.
- 2- تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة إلى حقل المعرفة وأن تكون نواة لدراسات وبحوث أخرى.
- 3- تتجسد أهمية الدراسة في أهمية القطاع الذي ستجرى فيه الدراسة، فمكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس يعد أحد مكاتب وزارة التربية والتعليم التي يعتمد عليها المجتمع في توفير احتياجاته من الكوادر البشرية الكفوءة.

- **فرضيات الدراسة:** للإجابة عن التساؤل الرئيس للدراسة تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

- لا تتوفر في مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية المتمثلة في (المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية).

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- لا تتوفر المتطلبات التقنية اللازمة والكافية لتطبيق الإدارة الالكترونية في مكتب الخدمات قيد الدراسة.
 - لا تتوفر المتطلبات البشرية اللازمة والكافية لتطبيق الإدارة الالكترونية في مكتب الخدمات قيد الدراسة..
 - لا تتوفر المتطلبات المالية اللازمة والكافية لتطبيق الإدارة الالكترونية في مكتب الخدمات قيد الدراسة.
- مجتمع الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس والبالغ عددهم حوالي (42) مفردة، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تم إجراء المسح الشامل لمجتمع الدراسة حيث تم توزيع عدد (42) استبانة استرد منهم (32) استبانة.

منهجية الدراسة: تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي في وصف المشكلة محل الدراسة من خلال المراجع والوريات وشبكة المعلومات الدولية ، وكذلك استخدم المنهج التحليلي من خلال الجانب الميداني للدراسة متمثلاً في أداة جمع البيانات (الاستبانة) وتحليلها.

حدود الدراسة: وتشمل:

- حدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

- حدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس.
- الحدود الزمنية: تمتد هذه الدراسة خلال الفترة 2016-2017م.
- الدراسات السابقة:** هناك العديد من الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، وكل دراسة تناولت الإدارة الإلكترونية من زوايا متعددة سواء من ناحية المتطلبات أو المعوقات ووفقاً لما اتيح للباحثان تتمثل هذه الدراسات في الآتي:
- **دراسة بوزيد ونقودي (2016):** واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر - حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف بولاية غرداية بالجزائر، وتوصلت الدراسة إلى ضعف التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة الأمر الذي اصبح عائقاً أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- **دراسة المنصوري، نقماري (2013):** متطلبات ارساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول - هدفت الدراسة إلى لتعريف بالحكومة الإلكترونية من خلال تقديم خصائصها، وأهدافها، ومتطلباتها، وإبراز معوقات تطبيقها وأهم تجارب الدول الناجحة فيها. وتوصلت الدراسة إلى وجود بعض العقبات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أبرزها الأمية الإلكترونية وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية .
- **دراسة أبو أمونة (2009):** واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية - هدفت الدراسة إلى التعرف علي واقع ادارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية، ومدى وضوح وأهمية ادارة الموارد البشرية إلكترونيا لدى المستويات الإدارية المختلفة والتعرف علي الدعم المقدم من قبل الإدارة العليا للمساعدة في تطبيقها، وقد توصلت الدراسة الي توفر دعم الإدارة العليا للتحويل إلي الإدارة الإلكترونية، وأن البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات تعتبر كافية عملياً لهذا التحول.
- **السميري (2009):** درجة توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وسبل تطويرها، هدفت الدراسة إلى التعرف علي درجة توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية وتوصلت الدراسة إلى ضعف وقلة توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتمثل في ضعف (متطلبات البنية التحتية - قلة توفر أجهزة الحاسوب وخدمات الإنترنت).
- **دراسة الكبيسي (2008):** "متطلبات الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر - حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في مراكز المعلومات بدولة قطر وكذلك التعرف على العراقيل التي تواجه هذه المراكز في عملية التطبيق، وتوصلت الدراسة إلى ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وكذلك وجود الأمية الإلكترونية لدى قطاعات غير قليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية.
- **دراسة دراسة : العميري (2008):** متطلبات استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعات السعودية دراسة تطبيقية علي جامعة أم القرى مكة المكرمة -حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات الإدارية والتقنية والمادية والمالية والبشرية التي تشجع علي استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعة وتوصلت الدراسة إلى أن هناك قلة في الخبراء المساهمين في تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية، وكذلك ضعف القوانين والتشريعات المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية وضعف الدعم المالي المقدم.

-دراسة : السبيعي (2005): إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية " دراسة ميدانية على الإدارة العامة للمرور بالسعودية - حيث هدفت الدراسة الي التعرف علي الامكانيات المادية والبشرية والإدارية المتوفرة لتطبيق الإدارة الالكترونية ومعوقات ذلك التطبيق وتوصلت الدراسة إلى توفر الإمكانيات المادية والإدارية لتطبيق الإدارة الالكترونية بدرجة متوسطة، وتوفر الامكانيات البشرية بدرجة قليلة.

الجانب النظري:

يحتل التعليم دوراً رائداً وقيادياً في عمليات الاصلاح والتغيير، ومواكبة التطور التقني في عالمنا المعاصر، الذي يتسم بسرعة التغيير والتقدم التقني، في شتي نواحي الحياة، وأن نجاح العملية التعليمية في أداء رسالتها مرتبط مباشرة بالطريقة أو الاسلوب التي تدار به هذه العملية، فالإدارة التعليمية هي التي ترسم السياسات وتقوم بعمليات التخطيط والتنسيق والمتابعة وغيرها من العمليات الإدارية المختلفة وتقود نحو تحقيق الأهداف.

فالإدارة الإلكترونية Electronic management كما عرفها: (أبو معايش، 2005) تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلي عمليات ذات طبيعة الكترونية، باستخدام مختلف التقنيات الالكترونية في الإدارة، وهذا يعني تحويل الدورة المستندية الورقية في المؤسسة إلي دورة الكترونية وهو ما يطلق عليه العمل الالكتروني أو "الإدارة بلا ورق" حيث تتعدى فكرة الإدارة الالكترونية مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلي مفهوم تكامل المعلومات بين الإدارات المختلفة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق الأهداف. (العميري، 2008).

وعموماً يمكن الجزم بأن إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقة في الإدارة لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وأدائه، وبالتالي فإن الإدارة الالكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلي تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي، وذلك لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول علي المعلومات، واتخاذ القرارات وإنجاز الأعمال وتقديم خدمات بكفاءة وسرعة عالية وبتكلفة أقل. (السبيعي، 2008).

من خلال التعريفات السابقة يتضح أن الإدارة الالكترونية هي عبارة عن "عملية إعادة هندسة للأعمال والعلاقات الحكومية، وذلك بتفعيل تقنية المعلومات لتحويلها الي صيغة الكترونية. (السميري، 2009).

وفي ضوء ما سبق فإن معظم دول العالم النامي تسعي إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وأن أغلب الدراسات تؤكد أن المبررات الدافعة إلي تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات هو الاستفادة من التقنية الحديثة، والتغلب علي الصعوبات التي تؤثر بشكل سلبي علي الأداء الوظيفي للعاملين. (العمري، 2004).

فوائد وأهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها علي مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات نظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، فضلا عن ذلك فإن الإدارة الالكترونية تمثل نوعاً من الاستجابة لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات كل متغيراته اتجاهاته وفيما يلي أهم فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية : (ياسين، 2005،

(37).

1. تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات.

2. اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات المختلفة.
3. الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة.
4. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة.
5. التقليل من استخدام الورق يعالج مشكلة المؤسسة في عملية الحفظ والتوثيق. (السالمي، 2006، ص 37).

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن نجاح مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية مرتبط بضرورة توفر مجموعة من المتطلبات اللازمة ومن أهم هذه المتطلبات:

1. **المتطلبات الإدارية والتقنية:** تحتاج الإدارة الإلكترونية لكي تحقق الأهداف إلي وجود قيادات إدارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها علي الابتكار والإبداع. (شعبان، 2005).
2. **المتطلبات البشرية:** يعد العنصر البشري أهم العناصر في المؤسسة وبدون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها، حتى إن امتلكت أضخم المعدات والأجهزة، لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً علي مستوى عالٍ من الكفاءة والفاعلية.
3. **المتطلبات المالية:** يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة ولكي نضمن له الاستمرار وبلوغ أهدافه لابد من توفر الدعم المالي لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وإنشاء المواقع وربط الشبكات لتقييم وتطوير البرامج الإلكترونية. (غني، 2007).

أنماط الإدارة الإلكترونية:

- 1- **الحكومة الإلكترونية:** ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية.
2. **التجارة الإلكترونية:** ويقصد بها تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت مثل البطاقات البنكية.
3. **الصحة الإلكترونية:** تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية. مثل متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات عبر شبكة الإنترنت.
- 4- **التعليم الإلكتروني:** في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية أو عبر شبكة الإنترنت.
5. **النشر الإلكتروني:** من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة.

عناصر الإدارة الإلكترونية:

إن عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب عدة عناصر وهذه العناصر تتمثل في (الأجهزة والمعدات - البرمجيات - نظم المعلومات - نظام الاتصالات - الكوادر البشرية).

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك مجموعة من المعوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية نوجزها في الآتي: (والي، 2012، ص 25).

1. التخبط السياسي الذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة "الإدارة الإلكترونية" أو تبديل وجهتها.
2. عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل "الإدارة الإلكترونية" لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.
3. تأخير وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب.

4. الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي.
5. التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري.
6. مقاومة للتغيير من الموظفين الذين يخشون على عملهم المستقبل بعد تبسيط الإجراءات الحكومية.
7. عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الالكترونية والاتصال السريع عبر الإنترنت.

الجانب العملي:

تحليل بيانات الأولوية للدراسة:

استخدم الباحثان الاستبانة لغرض تحقيق أهداف الدراسة، واشتملت على جزأين أساسيين حيث استخدم الجزء الأول في جمع البيانات الشخصية، أما الجزء الثاني من الاستبانة فتكون من ثلاث محاور رئيسية وهذه المحاور هي:

المحور الأول: والمتعلق بتوفر المتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية ويضم (7) فقرات.

المحور الثاني: والمتعلق بتوفر المتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية ويضم (6) فقرات.

المحور الثالث: والمتعلق بتوفر المتطلبات المالية للإدارة الالكترونية ويضم (7) فقرات، وبهذا يكون إجمالي فقرات الاستبانة (20) فقرة، يستنتى منها البيانات الشخصية.

وقد استخدم الباحثان الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد المجتمع للإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي، وقد تم استخدام متوسط القياس (3) وهو متوسط القيم (1، 2، 3، 4، 5) للإجابات الخمسة، كنقطة مقارنة لتحديد مستوى إجمالي كل محور من محاور الدراسة، وكان طول الفترة المستخدمة هي 0.8 وقد تم حساب طول الفترة على أساس قسمة 4 على 5.

جدول رقم (1) ترميز بدائل الإجابة وطول خلايا المقياس

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1 - 1.79	1.8 - 2.59	2.6 - 3.39	3.4 - 4.19	4.2 - 5

الثبات: تم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ، وتعد قيمة معامل ألفا للثبات مقبولة إذا كانت (0.6) وأقل من ذلك تكون منخفضة، ولإستخراج الثبات تم استخدام استمارات البالغ عددها (32) استبانة، وقد كانت قيمة معامل ألفا للثبات المحور " المتطلبات التقنية " (0.802) ولمحور " المتطلبات البشرية " (0.601) ولمحور " المتطلبات المالية " (0.682)، وبلغ معامل الثبات لإجمالي الاستبيان بهذه الطريقة (0.787)، وبالتالي فإن معاملات الثبات ذات دلالة جيدة لأغراض الدراسة.

جدول رقم (2) معامل الفاكرونباخ للثبات

ت	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا
1	المتطلبات التقنية	7	0.802
2	المتطلبات البشرية	6	0.601
3	المتطلبات المالية	7	0.682
	إجمالي الاستبانة	20	0.787

توزيع (الاستبانة) أداة الدراسة

حيث إن مجتمع الدراسة تكوّن من جميع العاملين بمكتب خدمات التعليم بمدينة الخمس والبالغ عددهم (42) مفردة، وقد تم اعتماد أسلوب المسح الشامل، فقام الباحثان بتوزيع (42) استمارة، تم استرداد عدد (32) استمارة، وفقدت (7) استمارات، في حين استبعد عدد (3) استمارات غير صالحة للتحليل لنقص البيانات فيها، وبالتالي فإن إجمالي عدد الاستمارات الخاضعة لعملية التحليل هي (32) استمارة، كما مبين في الجدول أدناه.

جدول رقم (3) مجتمع الدراسة ونسب الاسترداد والفاقد

نسبة الاستمارات الصالحة	عدد الاستمارات الصالحة	نسبة الاستمارات الغير صالحة	عدد الاستمارات غير صالحة	نسبة الاستمارات المفقودة	عدد الاستمارات المفقودة	عدد الاستمارات الموزعة	
%76	32	%7	3	%17	7	42	مجموع

الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية :

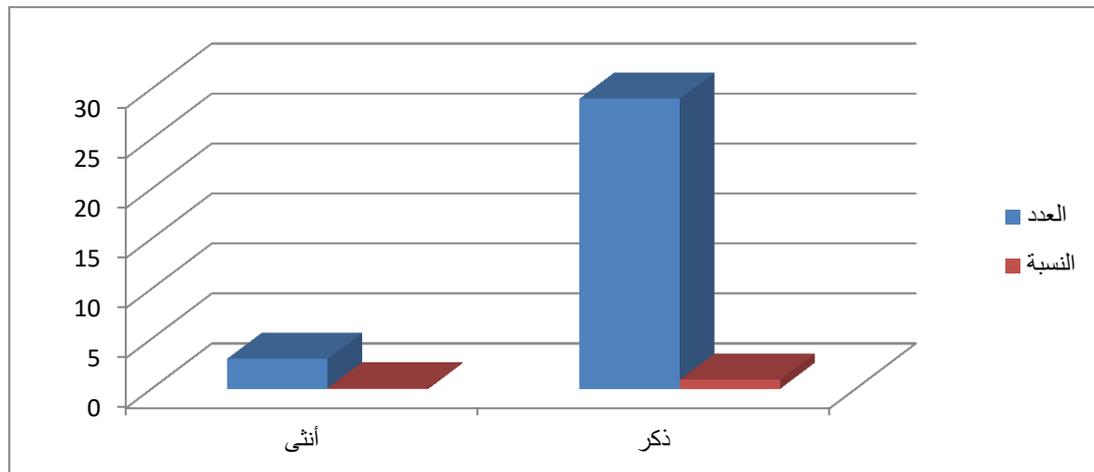
1. الجنس:

جدول (9)

توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة %	عدد الحالات	الجنس
90.7	29	ذكر
9.3	3	أنثى
%100	32	المجموع

بينت النتائج في الجدول (9) أن (20) مبحوث وما نسبته (90.7%) كانوا من الذكور، و(12) مبحوث وما نسبته (9.3%) كانوا من الإناث.



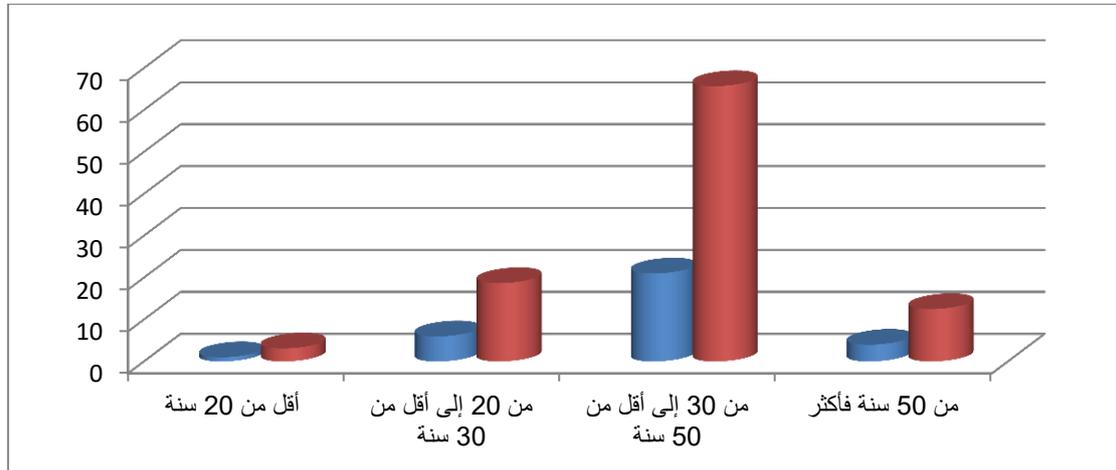
شكل (2) توزيع المبحوثين حسب الجنس

2. الفئة العمرية:

جدول رقم (10) توزيع المبحوثين حسب العمر

العمر	عدد الحالات	النسبة %
أقل من 20 سنة	1	3.1
من 20 إلى أقل من 30 سنة	6	18.7
من 30 إلى أقل من 50	21	65.7
من 50 سنة فأكثر	4	12.5
المجموع	32	%100

بينت نتائج الجدول () أن (1) مبحوثاً وما نسبته (3.1%) كان عمره أقل من (20) سنة، و(6) مبحوثاً وما نسبته (18.7%) تراوحت أعمارهم من (02) إلى أقل من (03) سنة، و(21) مبحوثاً وما نسبته (65.7%) تراوحت أعمارهم من (30) إلى أقل من (50) سنة، و(4) مبحوثاً وما نسبته (12.5%) كانت أعمارهم (50) سنة فأكثر .



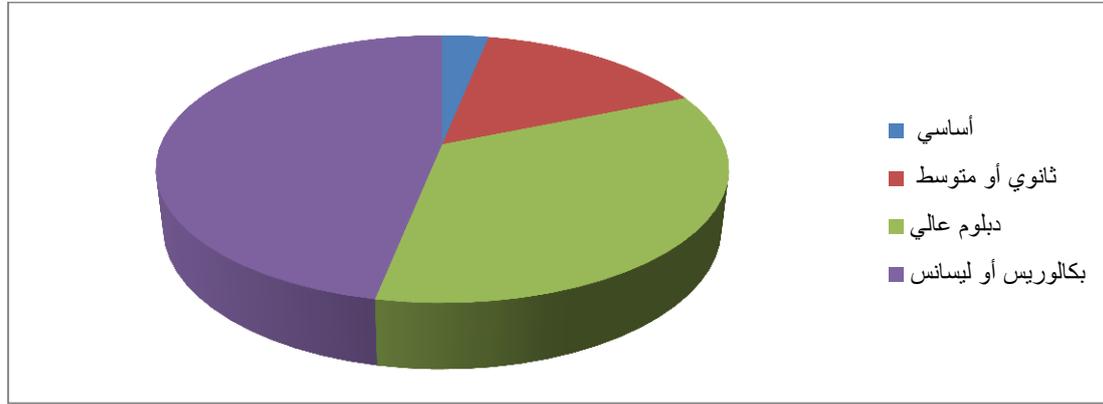
شكل (3) توزيع المبحوثين حسب العمر

3. المستوى الوظيفي:

جدول (11) توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	عدد الحالات	النسبة %
أساسي	1	%3.1
ثانوي أو متوسط	5	%15.6
دبلوم عالي	11	%34.3
بكالوريوس أو ليسانس	15	%46.8
المجموع	32	%100

أوضح من خلال النتائج في الجدول () أن (41) مبحوثاً وما نسبته (3.1%) يحملون مؤهل أساسي ، و(5) مبحوثين وما نسبته (15.6%) يحملون مؤهل ثانوي أو متوسط، و(11) مبحوثاً وما نسبته (43.3%) يحملون مؤهل ليسانس أو البكالوريوس. وهذا يدل على أن غالبية المبحوثين يحملون شهادات عالية بكالوريوس أو ليسانس وهو يؤشر على أن موظفي المكتب يحملون الحد المناسب من المعرفة اللازمة للقيام بالأعمال والأنشطة المتاحة.



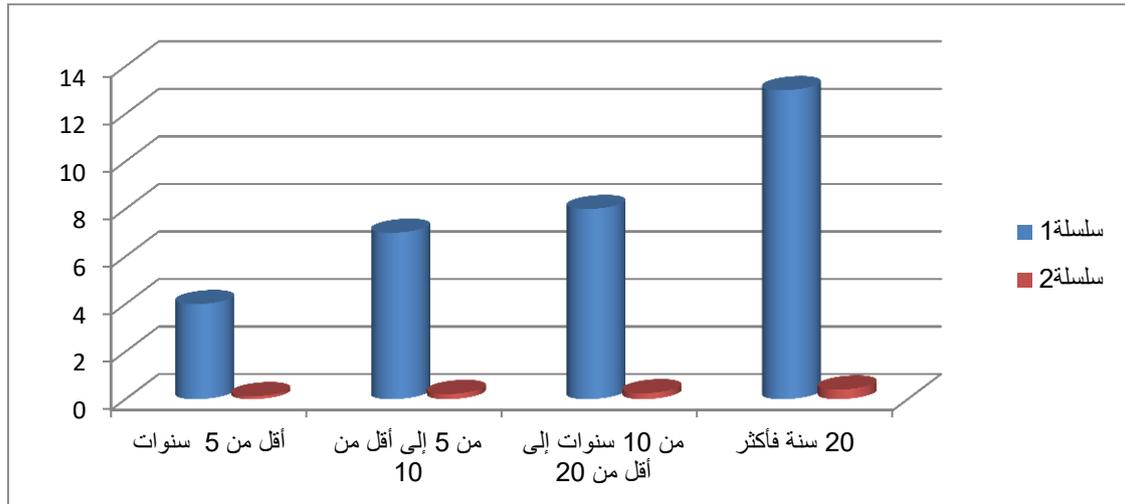
شكل (4) توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

4. سنوات الخبرة:

جدول رقم () توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة

النسبة %	عدد الحالات	سنوات الخبرة
12.5%	4	أقل من 5 سنوات
21.9%	7	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
25%	8	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة
40.6%	13	20 سنة فأكثر
100%	32	المجموع

بينت النتائج في الجدول () أن (4) مبحوثين وما نسبته (12.5%) تراوحت خبرتهم العملية (5) سنوات، وأن (7) مبحوثين وما نسبته (21.9%) تراوحت خبرتهم العملية من (5) إلى (10) سنوات، و(8) مبحوثين وما نسبته (25%) تراوحت خبرتهم من (10) سنوات إلى أقل من (20) سنة، و(13) مبحوثين وما نسبته (40.6%) كانت خبرتهم (20) سنة فأكثر. وهذا يدل على أن غالبية الموظفين بالمكتب لديهم خبرات واسعة وبإعجاب طويل في مجال أعمالهم وهو مؤشر توفر عنصر الخبرة المكتب.



شكل (6) توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة

وبذلك فإن البيانات الشخصية تعتبر مؤشرات إيجابية تسهم في وصول الدراسة الحالية إلى حقائق علمية لما فيها من تنوع في السن والمستويات التعليمية وسنوات الخبرة.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الفرعية الأولى : لا تتوفر في مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس المتطلبات التقنية اللازمة والكافية لتطبيق الإدارة الالكترونية.

جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig) لكل فقرة من فقرات محور " المتطلبات التقنية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1	يشارك المكتب بخط هاتف dcl	4.04	80.90	0.71	12.12	*0.000	3
2	يوجد بالمكتب جهاز هاتف لإنجاز الأعمال	4.54	90.75	0.70	17.89	*0.000	1
3	يوجد بالمكتب جهاز فاكس يسهل إنجاز الأعمال	3.95	79.09	0.81	9.55	*0.000	4
4	يوجد اتصال الالكتروني بين المكتب والجهات التابعة له.	3.59	0.88	0.88	5.48	*0.000	6
5	يرتبط المكتب بالمدارس التابعة له الكترونياً.	3.45	3.45	0.89	4.11	*0.000	7
6	يمتلك المكتب موقع علي شبكة المعلومات الدولية	3.68	73.54	0.99	5.54	*0.000	5
7	عدد أجهزة الحاسوب في المكتب غير مناسبة لتطبيق الإدارة الالكترونية.	4.16	83.28	0.85	11.27	*0.000	2

يتبين من خلال الجدول رقم (4) النتائج التالية: احتلت الفقرة الثانية " يوجد بالمكتب جهاز هاتف يستخدم لإنجاز الاعمال " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (90.75 %) والتي تعكس درجة كبيرة من الموافقة من قبل العاملين على وجود أدنى المتطلبات التقنية للإدارة الالكترونية والمتمثل في أجهزة الهاتف، بينما احتلت الفقرة السابعة " عدد أجهزة الحاسوب في المكتب غير مناسبة لتطبيق الإدارة الالكترونية " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (83.28%)

وهذا بدوره يعكس مدى الحاجة الفعلية للمكتب إلى أجهزة الحاسوب لاستخدامها في تطبيق الإدارة الالكترونية وأن الأجهزة المتوفرة لا تستطيع تلبية كل الاحتياجات، بينما احتلت الفقرة الأولى " يشترك المكتب بخط هاتف dcl ذو سرعة عالية" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي نسبي 90.80 %، ويعود ذلك من وجهة نظر الباحثان إلى سهولة الحصول على خط هاتف dcl وبتكلفة منخفضة وبالتالي يساعد في الاستفادة من خدمات الإنترنت بالمكتب. بينما احتلت الفقرة الثالثة " يوجد بالمكتب جهاز فاكس يسهل انجاز الاعمال "المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي نسبي (09.79 %) وهذا يعكس طبيعة تأخر الإجراءات والمعاملات واتباع البيروقراطية والطرق التقليدية في أنجاز الأعمال في حين احتلت الفقرة السادسة " يمتلك المكتب موقع علي شبكة المعلومات الدولية (نت) "المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 54.73 % وهذا يؤكد ما ذكرناها في الفقرة الثالثة من أن أنجاز الأعمال بالمكتب تتم بطريقة تقليدية يدوية. كما احتلت الفقرة الرابعة " يوجد اتصال الالكتروني بين المكتب والجهات التابعة له " المرتبة السادسة بمتوسط حسابي نسبي 82.71 % وهو ما يعكس ضعف عملية الاتصال والتواصل بين المكتب والجهات التابعة له وبالتالي صعوبة التنسيق بينهم. احتلت الفقرة الخامسة " يرتبط المكتب بالمدارس التابعة له الكترونياً " المرتبة السابعة بمتوسط 96.68 % ويعود انخفاض نسبة هذه الفقرة إلى ضعف المتطلبات التقنية والمتمثلة بالفقرات السابقة وبالتالي صعوبة التعامل الكترونياً بينهم.

جدول رقم (5) نتائج اختبار (One Sample T- test) لإجمالي فقرات محور المتطلبات التقنية

المحور	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة الدلالة	معنوية الفروق
متطلبات التقنية	3.92	78.37	0.64	11.69	0.000	معنوي

يتبين من الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور يساوي 3.92 وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (37.78 %،) قيمة اختبار T تساوي (69.11) وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) لذلك يعتبر محور "المتطلبات التقنية دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 05.0$ "، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (3). وبالتالي قبول الفرضية الفرعية الأولى.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية : لا تتوفر في مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس المتطلبات البشرية اللازمة والكافية لتطبيق الإدارة الالكترونية.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات محور "المتطلبات البشرية"، وقد تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الموافقة قد وصلت إلي الدرجة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا أم زادت أو قلت عن ذلك.

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والقيمة الاحصائية لمحور المتطلبات البشرية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1	يوجد بالمكتب فنيون قادرين علي صيانة الأجهزة الالكترونية.	4.06	81.19	0.78	11.18	*0.000	5
2	جميع العاملين بالمكتب يستخدمون بريد الالكتروني في التعاملات .	3.85	77.01	0.82	8.48	*0.000	6
3	يوجد بالمكتب كوادر قادرة علي تطبيق الإدارة الالكترونية.	4.09	81.79	0.75	11.84	*0.000	4
4	يتم تنفيذ دورات تدريبية للعاملين علي استخدام الحاسوب وبعض التقنيات الحديثة.	4.12	82.39	0.84	10.85	*0.000	2
5	ينشر المكتب الوعي بين العاملين بالإدارة الالكترونية.	4.16	83.28	0.75	12.69	*0.000	1
6	يملك العاملون مهارة في استخدام الحاسوب.	4.12	82.39	0.77	11.91	*0.000	2

يتبين من خلال الجدول رقم (6) إلى النتائج التالية: احتلت الفقرة الخامسة " ينشر المكتب الوعي بين العاملين بأهمية الإدارة الالكترونية." المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(83.82%) والتي تعكس درجة كبيرة من الموافقة من قبل العاملين على أن هناك اهتمام من قبل المسؤولين بالمكتب بنشر الوعي بين العاملين بأهمية الإدارة الالكترونية، بينما احتلت كلاً من الفقرة السادسة " يملك العاملون مهارة في استخدام الحاسوب " بمتوسط حسابي (82.39%) وكذلك الفقرة الرابعة " يتم تنفيذ دورات تدريبية للعاملين علي استخدام الحاسوب وبعض التقنيات الحديثة " بمتوسط حسابي (83.28%) المرتبة الثانية ، وهذا بدوره يعكس طبيعة اهتمام المسؤولين بالمكتب بأهمية تطوير العاملين وضرورة إمامهم بالتقنية المطلوبة لإنجاز الأعمال .بينما احتلت الفقرة الأولى " يوجد بالمكتب فنيون قادرين علي صيانة الأجهزة الالكترونية." المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي نسبي (90.80 ،%) ويعود ذلك إلى قيام المكتب بإعطاء دورات تدريبية في مجال التقنية كما تم توضيحه بالفقرة الرابعة. كما احتلت الفقرة الثالثة " يوجد بالمكتب كوادر قادرة علي تطبيق الإدارة الالكترونية." المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي نسبي (09.79 %) وهذا يبين الكوادر البشرية الموجودة بالمكتب لاتزال غير قادرة على تطبيق الإدارة الالكترونية بشكل مناسب. في حين احتلت الفقرة الثانية " جميع العاملين بالمكتب يستخدمون بريد الالكتروني في التعاملات المختلفة." المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (54.73 %) وهذا يؤكد أن العاملين بالمكتب لا يستخدمون التكنولوجيا الحديثة في إنجاز الأعمال كالبريد الالكتروني.

جدول رقم (7) نتائج اختبار (One Sample T- test) لإجمالي فقرات محور المتطلبات البشرية

المحور	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق
المتطلبات البشرية	4.07	81.34	0.64	13.64	0.000	معنوي

يتبين من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور يساوي 4.07 وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (81.34، %) قيمة اختبار T تساوي (13.64) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر محور "المتطلبات التقنية دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 05.0$ "، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (3). وبالتالي قبول الفرضية الفرعية الثانية.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : لا تتوفر في مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس المتطلبات المالية اللازمة والكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات محور "المتطلبات المالية"، وقد تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الموافقة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا أم زادت أو قلت عن ذلك.

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية محور "المتطلبات المالية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1	يتوفر لدي المكتب الدعم المالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.30	86.06	0.63	16.76	*0.000	3
2	يملك المكتب ميزانية كافية لصيانة الأجهزة الإلكترونية	4.30	85.97	0.63	16.92	*0.000	4
3	يوجد دعم مالي من وزارة التعليم لتحديث الحاسبات والبرمجيات.	4.30	85.97	0.76	14.00	*0.000	4
4	يفتقر المكتب للأموال اللازمة لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية.	4.40	88.06	0.68	17.00	*0.000	1
5	يوجد نظام حوافز ومكافآت للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني	4.09	81.85	0.76	11.51	*0.000	6
6	يتوفر دعم مالي للاستعانة بمراكز التدريب والخبرة لتدريب العاملين حول استخدام الإدارة الإلكترونية..	4.33	86.67	0.71	15.28	*0.000	2
7	يتم تخصيص مبالغ مالية لتحديث وتطوير التكنولوجيا بصورة مستمرة	3.95	79.09	0.79	9.78	*0.000	7

يتبين من خلال الجدول رقم (8) النتائج التالية : احتلت الفقرة الرابعة " يفنقر المكتب للأموال اللازمة لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية. " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (88.06%) والتي تعكس درجة كبيرة من الموافقة من قبل العاملين على أن المكتب يفنقر للأموال اللازمة للتصميم وتطوير البرامج الالكترونية وبالتالي صعوبة تطبيق الإدارة الالكترونية بالمكتب ، بينما احتلت الفقرة السادسة " . يتوفر لدى المكتب دعم مالي للاستعانة بمراكز التدريب والخبرة المحلية لتدريب العاملين حول استخدام الإدارة الالكترونية.. " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي نسبي 86.67% وهو ما تؤكد إجابات المبحوثين بالفقرة الرابعة بالمحور الأول الذي يختص بالمتطلبات التقنية بينما احتلت الفقرة الأولى " يتوفر لدي المكتب الدعم المالي اللازم لتطبيق الإدارة الالكترونية.. " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي نسبي (86.06%) وهذا يدل على وجود دعم مالي مقدم للمكتب لتطبيق الإدارة الالكترونية وأن الدعم المقدم قد يكون غير كافي لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل سليم..، بينما احتلت كلاً من الفقرة الثانية " يمتلك المكتب ميزانية كافية لصيانة الأجهزة الالكترونية . " بمتوسط حسابي (85.97%) وكذلك الفقرة الثالثة يوجد دعم مالي من وزارة التعليم لتحديث الحاسبات الالية والبرمجيات. " بمتوسط حسابي (85.97%) المرتبة الرابعة، وهذا الانخفاض يؤكد ضعف الدعم المالي المقدم من الجهات الرسمية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمكتب. في حين احتلت الفقرة الخامسة " يوجد نظام حوافز ومكافآت للمتميزين في مجال العمل الالكتروني بالمكتب.. " المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (81.85%) وهذا يؤكد أن هناك ضعف في عملية تشجيع العاملين المتميزين والمبدعين بالمكتب في مجال الإدارة الالكترونية مما قد يؤثر على أدائهم الوظيفي. كما احتلت الفقرة السابعة " يتم تخصيص مبالغ مالية لتحديث وتطوير التكنولوجيا " بالمرتبة السابعة ، بمتوسط حسابي (79.09%) وهذا الانخفاض يؤكد ما تناولته الفقرة الرابعة والثالثة بخصوص ضعف الدعم المالي والذي أثر على تطوير التكنولوجيا بصورة مستمرة ، لأن عملية التحديث والتطوير تحتاج إلى أموال للحصول عليها وبالتالي لتطبيقها واستخدامها في مجال العمل.

جدول رقم (9) نتائج اختبار (One Sample T- test) لإجمالي فقرات محور المتطلبات المالية

المحور	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق
المتطلبات المالية	4.24	84.74	0.55	18.45	0.000	معنوي

يتبين من الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور يساوي 4.24، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (84.74%)، قيمة اختبار T تساوي (18.45) وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر محور "المتطلبات التقنية دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ "، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (3). وبالتالي قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

اختبار الفرضية الفرعية الرئيسة : لا تتوفر في مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس المتطلبات اللازمة والكافية لتطبيق الإدارة الالكترونية والمتمثلة في (المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية).

جدول رقم (11) نتائج التحليل لإجمالي المتطلبات الإدارية الالكترونية

المحور	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق
المتطلبات الإدارية الالكترونية (التقنية - البشرية - المالية)	4.075	81.39	0.63	13.54	0.000	معنوي

يتبين من الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي لجميع المتطلبات الإدارية الالكترونية (التقنية -البشرية- المالية) يساوي (4.075) وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (81.39، %) قيمة اختبار T تساوي (13.54) وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 000.0 لذلك يعتبر محور المتطلبات الإدارية الالكترونية (التقنية، البشرية، المالية) دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 05.0$ وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية.

النتائج: بناءً على الدراسة الميدانية التي قاما بها الباحثان تم استخلاص النتائج التالية:

1. توصلت الدراسة إلى أن مكتب التعليم يفتقر للأموال اللازمة لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية اللازم لإنجاز الأعمال وهذا يعزى إلى أن الدعم المقدم من الجهات الرسمية غير كافٍ لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل سليم ولا يرقى للمستوى المطلوب.

2. خلصت الدراسة إلى أن هناك ضعف في عملية تشجيع العاملين المتميزين والمبدعين بالمكتب في مجال الإدارة الالكترونية .

3. أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين بالمكتب لا يستخدمون التكنولوجيا الحديثة في إنجاز الأعمال كالبريد الالكتروني والإنترنت وأن إنجاز الأعمال تتم بطريقة تقليدية يدوية.

4. خلصت الدراسة أن إلى الأجهزة الالكترونية بالمكتب كالحاسوب والإنترنت غير كافية ولا تستطيع تلبية كل الاحتياجات المطلوب تنفيذها، وأن المخصصات المالية لا تكفي لأجراء الصيانة عليها.

5. وضحت الدراسة أن هناك اهتمام من قبل المسؤولين بالمكتب بتوعية وإرشاد العاملين بأهمية الإدارة الالكترونية في إنجاز الأعمال.

6. أكدت الدراسة أن العاملين بالمكتب يتلقون الدورات التدريبية اللازمة كاستخدام الحاسوب وبعض التقنيات الحديثة لتطوير مهارتهم على تطبيق الإدارة الالكترونية.

التوصيات: بعد عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحثان يوصيان بالآتي:

1. توفير أجهزة الكترونية متطورة وذات تقنية عالية مثل (الحاسوب، الفاكس ، الإنترنت، هواتف ذكية، وغيرها) لمواكبة التطور المتسارع في العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات وبالإعداد الكافية .

2. زيادة الاهتمام بالعاملين وإقامة الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية وعرض تجارب الدول الناجحة في هذا المجال وذلك للرفع من مهارتهم الوظيفية وأدائهم الإداري.

3. العمل على تطوير آلية العمل والإجراءات المتبعة في المكتب بغرض تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الالكتروني من خلال:

أ- إنشاء صفحة رسمية خاصة بالمكتب على شبكة المعلومات الدولية.

- ب- بناء شبكة داخلية في المكتب تربط مختلف الأجهزة مع بعضها البعض.
- ج- إيصال الموظفين بالإنترنت حتى يعتادوا على استخدامها وإصدار بريد الالكتروني خاص لكل موظف.
4. توفير البيئة المناسبة والمناخ المشجع لنشر ثقافة العمل الالكتروني داخل المكتب من خلال إقامة الندوات والورش واللقاءات مع المختصين والمهتمين بمجال الإدارة الالكترونية وكذلك عقد المؤتمرات العلمية والتنسيق مع وزارة التعليم بخصوص ذلك.
5. العمل على إصدار لوائح وأنظمة للمكافآت فيما يخص تشجيع وتحفيز المتميزين في مجال الإدارة الالكترونية والحفاظ عليهم ودعمهم ورصد المكافآت والجوائز لهم.
6. توفير المبالغ والمخصصات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية والبحث عن مصادر جديدة للتمويل وتخصيص ميزانية مناسبة للبحث والتطوير الالكتروني من أجل تذليل العقبات التي تعيق عملية التطبيق.

ملخص الدراسة

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية في ظل الظروف القائمة وتحديد الصعوبات التي تواجه تطبيقها واقتراح التوصيات المناسبة التي تعزز من دورها في عملية التنمية وبناء الدولة الليبية الحديثة، وعليه فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة عن التساؤل الذي مفاده - "ما مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس؟" حيث تم استهداف جميع العاملين بالمكتب والبالغ عددهم (32) مفردة، وذلك باستخدام أسلوب المسح الشامل. وبعد تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الاجتماعية (SPSS) تم التوصل إلى أن مكتب التعليم يفتقر إلى الأموال اللازمة والكافية لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية لإنجاز الأعمال، وأن الأجهزة الإلكترونية بالمكتب (كالحاسوب والإنترنت) غير كافية ولا تستطيع تلبية كل الاحتياجات المطلوب تنفيذها.

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير البيئة المناسبة والمناخ المشجع لنشر ثقافة العمل الإلكتروني داخل المكتب من خلال إقامة الندوات والورش واللقاءات مع المختصين والمهتمين بمجال الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى توفير أجهزة الكترونية متطورة وذات تقنية عالية مثل (الحاسوب، الفاكس، الإنترنت، هواتف ذكية) لمواكبة التطور المتسارع في العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات وبالأعداد الكافية.

المراجع :

1. أبو مغايش يحي (2004)، الحكومة الإلكترونية ثورة علي العمل الإداري التقليدي، الرياض، السعودية.
2. بوزيد آسيا ونقودي فطيمة (2016)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر :دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية العطف و لاية غرداية رسالة ماجستير غير منشورة جامعة قاصدي مرباح-ورقلة الجزائر.
3. حسن شعبان (2005)، التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها ، دورية الإدارة العامة، الرياض.
4. رضوان رأفت (2012)، الإدارة الإلكترونية ، دار المعارف، القاهرة.
5. السالمي عبد الرزاق و السليطي خالد إبراهيم (2008)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل ،عمان/الأردن.
6. السالمي علاء (2006)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر ، عمان.
7. السبيعي مناحي عبد الله (2005)، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الامنية، السعودية.
8. سعد ياسين (2005)، الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية ، الإدارة العامة للطباعة والنشر ، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
9. السميري مريم عبد ربه (2004)، درجة توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة السعودية.
10. العميري حمود بن فواز (2008)، متطلبات استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعات السعودية ، دراسة تطبيقية علي جامعة أم القرى مكة المكرمة.
11. غنيم أحمد (2007) ، الإدارة الإلكترونية افاق الحاضر وتطلعات المستقبل ، دار النهضة العربية، مصر.
12. الكبيسي كلثوم(2008)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر رسالة ماجستير غير منشورة بالجامعة الافتراضية الدولية، قسم إدارة الاعمال.
13. منصوري الزين وسفيان نقماري (2013) ورقة بعنوان " الإطار النظري للحكومة الإلكترونية - بين المتطلبات ومبررات التحول-المؤتمر الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول دوليا - يومي13-14 ماي 2013.
14. والي عدنان ماشي (2012)، الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق ، مؤتمر معالجة الفساد الغداري والمالي، 15- سبتمبر، الأردن.
15. يوسف أبو امونة (2009)، واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية.