مجلـــــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly

المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بشركة المدار الجديد - فرع بنغازي

د. خالد إقليوان القطراني
رئيس قسم الإدارة العامة
كلية الاقتصاد / جامعة بنغازي

أ. سالمة مفتاح المصراتي
محاضر / كلية الاقتصاد
جامعة بنغازي

د. خالد محمد زهمول
أستاذ مساعد / كلية الاقتصاد
جامعة بنغازي

المستخلص:

تهدف الدراسة إلى معرفة المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية(الإدارية والقانونية والبشرية والمالية والتقنية) من وجهة نظر العاملين بشركة المدار الجديد– فرع بنغازي ، ولتحقيق أهداف الدراسة، إتبع الباحثين منهجي: دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي، وأُستخدمت إستمارة الإستبيان كأداة رئيسيه في تجميع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في شركة المدار – فرع بنغازي البالغ عددهم(143) عاملا، وتوصلت الدراسة إلى وجود معوقات تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية بدرجة مرتفعة، كانت أهم هذه المعوقات التي جاءت بدرجة مرتفعة جدا المعوقات الإدارية والمعوقات القانونية ، أما المعوقات التقنية، والمعوقات المالية، والمعوقات البشرية جاءت بدرجة مرتفعة ، وأوصت الدراسة بضرورة بناء وتطوير بنية تحتية جيدة في مجال الإتصالات والتقنية والتأكد من إتاحتها لجميع الوحدات الإدارية، كذلك وضع التشريعات واللوائح الملائمة التي تغطي كل القضايا المتعلقة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الشركات الليبية ، وخاصة ما يتعلق بمستوى الأمان والخصوصية للبيانات و للمعلومات لتسهيل العمل الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية : المعوقات ، الحكومة الإلكترونية ، شركة المدار الجديد فرع بنغازي.

Abstract :

The study aims to know the obstacles that limit the application of e-government (administrative, legal, human, financial and technical) from the point of view of employees of Al-Madar Al-Jadeed Company - Benghazi branch. The data, and the study sample consisted of all (143) workers in Al-Madar Company - Benghazi branch, and the study found that there are obstacles that limit the application of e-government to a high degree. The technical, financial, and human constraints came to a high degree, and the study recommended the need to build and develop a good infrastructure in the field of communications and technology and ensure that it is available to all administrative units, as well as the development of appropriate legislation and regulations that cover all issues related to e-government applications in Libyan companies, especially what It relates to the level of security and privacy of data and information to facilitate electronic work.

Keywords: Obstacles, e-government, Al-Madar Al-Jadeed Company - Benghazi branch.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly

المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

أولاً: المقدمة:

أدت التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، والزيادة المتنامية في العمليات الإلكترونية في القرن العشرين إلى زيادة وعي الحكومات بضرورة الإستفادة من هذه التقنيات الحديثة في تسهيل التعامل والإتصال في ما بين الحكومة ومؤسساتها وكذلك ما بين الحكومة وكلآ من قطاع الأعمال والمواطنين في مختلف مجالات الحياة بما في ذلك إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية، الأمر الذي أدى إلى ظهور ما يعرف باسم الحكومة الإلكترونية (اللوزي،2010)، والذي يعدّ تطبيقها من أهم مداخل الإصلاح الإداري الذي يسعي إلى تحسين الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين وتحقيق التنمية ، بإستخدام التكنولوجيا وتطويعها بحيث يمكن للمواطن الوصول إليها دون عناء(ضريفي،2018)، وبالتالي فإن تقنية تطبيق الحكومة الإلكترونية من أبرز التقنيات الحديثة و التي ظهرت في الوقت الحالي ، و أصبحت مفهوماً حيوياً يحظي بأهمية بالغة في مختلف دول العالم.

ويعد قطاع الإتصالات في ليبيا من أكثر القطاعات حاجة لتطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية، كونها أصبحت مطلبا ضرورياً لا غني عنها لتحويل شركات الإتصال التي تعاني من قصور في تقديم خدماتها ومعاملاتها وذلك بسبب إعتمادها علي الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي إلى شركات تعتمد علي أساليب تستخدم تقنيات حديثة متطورة في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والتي تقدم الخدمات الحكومية في أسرع وقت وأقل تكلفة ممكنة.

بالتإلى فإن التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات والقطاعات الحكومية بشكل عام، وفي قطاع الإتصالات بشكل خاص تعتبر حاجة ملحة فرضتها التغيرات العالمية المستمرة في عالم التكنولوجيا، ففكرة التكامل والمشاركة والتفاعل وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لكل المنظمات والقطاعات التابعة للحكومة على حد سواء، وعلي الرغم من المنافع الكثيرة التي يوفرها تطبيق الحكومة الإلكترونية لشركات الإتصالات إلا أن تطبيقها يرافقه في كثير من الأحيان معوقات تحد من فاعلية أداء الإعمال الأمر الذي ينعكس سلباً علي مستوي جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

إنطلاقا من ذلك، سعت الدراسة الحالية للتعرف على أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في شركة المدار الجديد– فرع بنغازي.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

ثانياً : مشكلة الدراسة:

في ظل التوجه العالمي نحو إستخدام التكنولوجيا الرقمية في كل مناحي الحياة والتحول المتسارع للحكومات التقليدية إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية، سعت الدولة الليبية إلى تطبيق وترسيخ الحكومة الإلكترونية في كافة القطاعات المختلفة بالدولة، وإتخذت مجموعة من الإجراءات تسهل عليها العملية وتهيئة البنية التحتية لإرساء الحكومة الإلكترونية، من بين هذه الإجراءات القرار الصادر عام 1993 بإنشاء الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق، وفي عام 2002 صدر قرار بشأن إدخال الميكنة الحديثة في الإدارة وما تبع ذلك من تدريب وتأهيل وتجهيز للنظم المؤسسية للدخول بثبات في عصر المعلومات والإدارة الالكترونية(ابزيم وكعيبة،2020).

وفي عام 2012م صدر قرار مجلس الوزراء رقم(47) بإعتماد الهيكل التنظيمي وتنظيم الجهاز الإداري بإنشاء مكتب الحكومة الإلكترونية والذي يترتب عليه تفعيل الحكومة الإلكترونية بكل الوحدات الحكومية (الأطرش،2020)، وهناك مبادرة ليبيا الإلكترونية وأهدافها الإستراتيجية والتي ترعاها وزارة الإتصالات والمعلوماتية، حيث تمحورت حول أربع محاور أساسية: الحكومة المفتوحة، الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية و التعليم الإلكتروني (ضو والمصراتي، 2020)، غير إن تلك المساهمات و الجهود المبذولة من الحكومة الليبية لتوفير متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في كافة القطاعات والمنظمات الحكومية، واجهت العديد من المعوقات التي تعترض تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية، أدت إلى تعثر تنفيذها، وهذا ما أكده التقرير الصادر في أغسطس سنة 2016م من الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية، والذي أشار إلى تدني مستوي تطبيق وتطوير أداء الحكومة الإلكترونية في ليبيا بشكل عام(المصراتي،2019)، لذا يؤدي إستخدام تقنية الحكومة الإلكترونية في قطاع الإتصالات عامة و في ليبيا خاصة من تطوير كافة النشاطات والخدمات والمعاملات الإلكترونية وتبسيطها لتزويد العملاء بأفضل الآليات وأسرع الطرق للوصول إلى المعلومات والخدمات، ومن ذلك فإن التحدي الأكبر الذي يواجه تطبيق تقنية الحكومة الإلكترونية في شركات الإتصالات هو ضعف البنية التحتية التقنية المتوفرة حاليا في ليبيا بالإضافة إلى التعقيد في الإجراءات والبيروقراطية التي عادة ما تصاحب التعامل مع الإدارات الحكومية. بإعتبار شركة المدار الجديد إحدي شركات الإتصال التابعة لقطاع الإتصالات الليبية تسعي دائما لمواكبة التطورات التكنولوجية من أجل الإرتقاء بجودة

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــر
ديسمـــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

خدماتها، وتلبيه حاجات ورغبات عملائها وذلك من خلال التحول السريع إلى تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية. لذلك تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء علي معرفة أهم المعوقات التي قد تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بإبعادها (الإدارية والقانونية والبشرية والمالية والتقنية) من وجهة نظر العاملين في شركة المدار الجديد فرع بنغازي.

عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلين التاليين:

التساؤل الأول : ما أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بإبعادها (الإدارية والقانونية والبشرية والمالية والتقنية) من وجهة نظر العاملين في شركة المدار الجديد فرع بنغازي.

التساؤل الثاني : هل توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى العلمي، مدة الخدمة)؟

ثالثاً : أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى التعرف علي أهم المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة المدار، وذلك من خلال:

1. عرض ومناقشة المفاهيم والأفكار المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وأهميتها ومعوقات تطبيقها.
2. معرفة المعوقات التي قد تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بإبعادها (الإدارية والقانونية والبشرية والمالية والتقنية) من وجهة نظر العاملين في شركة المدار الجديد فرع بنغازي.
3. معرفة الفروقات بين آراء أفراد العينة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة المدار الجديد تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة)؟

رابعاً : أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من خلال النقاط التالية:

1. تبرز أهمية هذه الدراسة بتركيزها على قطاع حيوي في مجال تقديم الخدمات في ليبيا وهو قطاع الإتصالات والمتمثل في شركة المدار الجديد.
2. تكمن أهمية الدراسة في حيوية موضوعها وأهميته من خلال طرح موضوع الحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى فوائد تطبيقها ومعوقاتها.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــر
ديسمـــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

3. تبرز أهمية الدراسة في تحديد المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في شركة المدار الجديد فرع بنغازي.
4. محاولة المساهمة في إثراء المكتبة المحلية والعربية بموضوع جديد قد يحظى بإهتمام الباحثين وقد تكون مقدمة لدراسات مستقبلية.
5. الإستفادة من نتائج وتوصيات الدراسة التي قد تساهم في زيادة وعي القائمين في إدارة شركة الإتصالات الليبية (شركة المدار– فرع بنغازي)، بمفهوم وأهمية إستخدام برامج الحكومة الإلكترونية.

خامساً : الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية موضوع الحكومة الإلكترونية ومن زوايا متعددة، في السياق التالي نحاول تسليط الضوء على أبرز هذه الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة:

1. دراسة **العتيبي (2004)**: سعت إلى الكشف عن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (التشريعية، الإجتماعية، البشرية، التقنية) في القطاع الحكومي الأردني، بلغت عينة الدراسة (126) موظف، أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية بإبعادها المدروسة، وأوصت الدراسة بضرورة إعداد البرامج التعليمية وفتح مراكز تكنولوجيا المعلومات في جميع المناطق لتكون هذه التقنية متاحة للجميع.
2. دراسة **بن درويش (2005)**: إستهدفت إلى معرفة مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية وإقامة دبي وكذلك التعرف علي المعوقات التي تعترض تطبيقها، وطبقت الدراسة علي عينة من ضباط العاملين في إدارة الجنسية وإقامة دبي البالغ عددهم (300) ضابط، توصلت الدراسة إلى وجود معوقات تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأكثرها تأثير المعوقات التشريعية تليها الثقافية ثم التقنية والإدارية وأخيرا معوقات الموارد البشرية.
3. **دراسة عبد(2007):** تناولت تحديد معوقات تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية لدى عينة من موظفي الدوائر الحكومية في محافظة صلاح الدين، تكونت عينة الدراسة من (270) عاملا،وقد تضمنت الدراسة أربع معوقات (التنظيمية، البيئية، المالية، السلوكية)، أشارت نتائج الدراسة إلى تدني مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية من قبل الدوائر الحكومية في محافظة صلاح الدين

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

بالعراق، وذلك لحداثة هذه التطبيقات، كما بينت نتائج الدراسة إلى وجود معوقات تؤثر في تطبيق الحكومة الإلكترونية أهمها المعوقات التنظيمية ثم البيئية و المالية وآخرها المعوقات السلوكية.

4. **دراسة اللوزي(2010):** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آراء العاملين في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن في الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية في هذه الأجهزة كالبنية التحتية، والتشريعات والسياسات التنظيمية، وأمن المعلومات وسريتها، والموارد المادية، والإدارة، والوعي الإجتماعي، و تكونت عينة الدراسة من(413) موظف، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك مجموعة من الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية أهمها الإدارة ثم مجال الموارد المادية، ثم التشريعات والسياسات التنظيمية، ثم أمن المعلومات وسريتها، ثم الوعي الإجتماعي، وكان في المرتبة الأخيرة مجال البنية التحتية.
5. **دراسة الحضيبي (2011):** هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في كليات جامعة الشقراء من خلال معرفة درجة إدراك أعضاء هيئة التدريس والإداريين لمفهومها ومدى إمكانية تطبيقها، وكذلك معرفة المعوقات التي تحول دون تطبيقها بالشكل الملائم، بلغت عينة الدراسة (233) من الأكاديمين والإداريين. وتوصلت الدراسة إلى إدراك أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة لمفهوم الحكومة الإلكترونية، ووجود معوقات تحول دون تطبيقها منها: قلة الدورات التدريبية للعاملين في الكليات، إنقطاع الإتصال بالأنترنت، عدم وجود لوائح وتعليمات لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الكلية، وأوصت بضرورة وضع إستراتيجية للتحول التام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية وإقامة الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي.
6. دراسة **الرزي (2012):** سعت إلى معرفة أهمية الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الوطنية الفلسطينية البالغ عددهم(36) مؤسسة، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود متطلبات ومعوقات تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة توفير البيئة اللآزمة لبناء حكومة الإلكترونية، وتوفير نظام إتصال فعال لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والإفراد والمجتمع.
7. **دراسة المحروق والأخضر(2018):** تناولت الدراسة معرفة أهم المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية ببلديات الجبل الغربي المتمثلة في (معوقات إدراية ، تقنية، بشرية ومالية)،

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

حيث بلغت عينة الدراسة من جميع العاملين بالبلديات (645) عاملا، توصلت الدراسة إلى وجود معوقات تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث تمثلت المعوقات المالية بمتوسط مرتفع جدا(4.06)، بينما أقلها المعوقات البشرية بمتوسط(3.40)، وأوصت بضرورة التخلص من بيروقراطية الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، وتوفير المخصصات المالية للبلديات قيد الدراسة.

8. **دراسة حسين ومحمد (2019):** تناولت تشخيص معوقات تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية من نوع G2G في مديرية جوازات محافظة دهوك – العراق، حيث بلغت عينة الدراسة (100) عامل من العاملين بمديرية الجوازات، وتضمنت الدراسة خمس معوقات (الإدارية، القانونية، تكنولوجية، الأمنية، المالية)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود معوقات تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكانت المعوقات القانونية أكثرا تأثيرا من باقي المعوقات الأخري، وأوصت الدراسة بضرورة إصدار بعض التشريعات والقوانين التي تدعم إجراء الحكومة الإلكترونية من نوع G2G.

9. **دراسة صليحة (2020):** هدفت إلى تحديد مدى وجود معوقات تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (الإدارية والبشرية والتكنولوجية والقانونية والمالية) علي مستوى الإدارة المحلية من وجهة نظر موظفي بلدية المدية بالجزائر، بلغت عينة الدراسة (92) موظف إداري موزعين علي سبع بلديات، توصلت الدراسة إلى وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات محل الدراسة، وأوصت بضرورة توفير البنية التحتية والتكنولوجية و تطوير التشريعات والقوانين بما يتفق مع متطلبات العصر الحالي.

10. **دراسة (إبزيم وكعيبه ،2020):** حاولت تشخيص واقع الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي في ليبيا، وتحليل أهمية تطبيق وتوظيف الحكومة الإلكترونية ومدى فاعليتها في عصرنه وتحديث وظائف الإدارة العامة وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، وذلك من خلال الإعتماد علي منهجي الوظيفي والتحليلي لمعرفة إلى أي مدى تساهم الحكومة الإلكترونية في الإصلاح وتحديث الإدارة الليبية، وتوصلت الدراسة بان الإدارة الليبية تعاني من ترهل كبير إنعكس علي مستوى تقديمها للخدمات المطلوبة من جميع المستفيدين منها. وأوصت الدراسة بضرورة إتخاذ خطوات

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

سريعة للإنتقال إلى الحكومة الإلكترونية من خلال إستعمال التكنولوجيا والوسائل الرقمية الحديثة داخل الإدارة الليبية للرفع من مستوي الأداء الإداري.

11. **دراسة (Samsor،2020):** سعت إلى تحديد التحديات والعوائق التي تعترض الحكومة الإلكترونية التي تم إنشاؤها في البلدان النامية التي تعاني من الصراع، والمتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات (ICT) والعقبات الإجتماعية الشائعة في البلدان النامية مثل أفغانستان، والتحديات التي تم دراستها التحديات التنظيمية والإجتماعية، وتحديات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، تم أخذ عينة من مستخدمي الحكومة الإلكترونية في عدة فئات وفقًا لخلفية العاملين المهنية في القطاع العام والخاص في أفغانستان البالغ عددهم (150) فرد. وتوصلت الدراسة إلى وجود تحديات تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية منها: الإفتقار إلى المعرفة بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، والبنية التحتية غير المكتملة، والفجوة الرقمية الموجودة بين فقراء الريف والطبقة المتوسطة الحضرية الناشئة، وعدم اليقين بشأن خصوصية البيانات وأمن البيانات، وغياب سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشاملة والتشريعات، وعدم وجود ثقافة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الحكومة.

من خلال ما سبق، لاحظ الباحثين بأن الدراسة الحالية تجتمع مع الدراسات السابقة في تناول موضوع الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها، ومدى تأثيرها علي المنظمات والقطاعات الحكومية المختلفة، **لكن ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:**

1. تعتبر الدراسة الأولي على حد علم الباحثين تناولت قطاع الإتصالات والتقنية الليبية لمعرفة معوقات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية لدى العاملين في شركة المدار – فرع بنغازي.
2. أن الدراسة الحالية تسعى لمعرفة معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية التي قد تواجه العاملين في شركة المدار الجديد فرع بنغازي.
3. أن هذه الدراسة تمثل إنطلاقه جديدة في قطاع الإتصالات الليبية، خاصة في مجال تطبيق التقنيات الحديثة في معاملاتها وتقديم خدماتها.
4. تختلف عن الدراسات السابقة في طبيعة مجتمع الدراسة، حيث تم تطبيق هذه الدراسة على العاملين بشركة المدار الجديد فرع بنغازي ليبيا.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

سادساً : الإطار النظري: مفاهيم أساسية حول الحكومة الإلكترونية:

1. نشأة ومفهوم الحكومة الإلكترونية:

بدأت تجربة الحكومة الإلكترونية في أواسط الثمانينيات في الدول الإسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونيةElectronic Villages ، ويعد(Lars) من جامعة Aodneiss في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومـــن رواد المشـــروع صاحب شركة Dell المسمى Michel Dell التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية. وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات فـــي مختلف دول العالم. وقد بدأت مشاريع إنشاء الحكومات الإلكترونية بشكل جاد في عام 1999 م، فـــي الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول الأوروبية، كذلك بدأت بعض الدول العربية مثل الإمـــارات العربية المتحدة متمثلة في مشروع حكومة دبي الإلكترونية في العام 2000 م (تهتان وصاري،2018).

تعددت المفاهيم حول تعريف الحكومة الإلكترونية والتي كان ظهورها نتيجة التقدم التكنولوجي الذي شهده هذا العصر، وقد حظيت بإهتمام كبير من قبل الباحثين في علم الإدارة العامة ، إختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الإلكترونية، وتعرف منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية2003 الحكومة الإلكترونية"بأنها إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وخصوصآ الأنترنت للوصول إلى حكومات أفضل"(البيروتي واخرون، 2014: 239)، بينما عرفها سعود وآخرون بأنها " قدرة القطاعات الحكومية علي توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين، وإنجاز المعاملات عبر شبكة الأنترنت بسرعة ودقة متناهية وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد علي الشبكة"(سعود وآخرون،2013: 588). في حين عرفها أبو غزالة " هي الحكم التي تنظم وبطريقة إلكترونية العلاقات بين الحكومة والمواطن أو بين الحكومة والأعمال بكافة أشكالها أو بين الحكومة والحكومة"(ابوغزالة،2001)، كما عرفها بومروان "هي تقديم وإنتاج وتفعيل الخدمات العامة التي تقدم للمواطنين بإستخدام وسائل عمل إلكترونية وتكون أنشطتها في ثلاث مجالات هي: علاقة الحكومة بالمواطنين وعلاقة الحكومة بنفسها وعلاقة الحكومة بالأعمال وهذا المفهوم يعتبر من ضمن أبعاد الإدارة الالكترونية" (بو مروان،2014 :17). بينما يري الهادي الحكومة الإلكترونية" بأنها شكل من أشكال الإعمال الإلكترونية الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمدادات الخدمات

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال علي حد سواء" (الهادي، 2006). ويشير كافي بمفهوم الحكومة الإلكترونية" بأنه قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهية، وبتكاليف ومجهود أقل من خلال موقع واحد على شبكة الأنترنت (كافي،2011،263).

2. الفرق بين الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية

- **الحكومة الإلكترونية :** تشير الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة إلى كل الإستخدامات لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات مثل شبكات ربط الإتصالات الخارجية ومواقع الأنترنت ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية ، ومن ثم فإن تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب ، والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر ، فالحكومة الإلكترونية تمثل إعادة إبتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول لها عن طريق موقع إلكتروني .
- **الأعمال الإلكترونية :** إن مفهوم الأعمال الإلكترونية ومنظومتها تعني إدارة الأعمال إلكترونيآ على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة
- **الإدارة الإلكترونية :** منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة فهي إطار يشمل كل الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية للأعمال الحكومية الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات الحكومة المختلفة ودوائرها (القطراني ، 146: 2020)

بناءً على ما سبق، يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية هي: إدخال تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات علي الأعمال وخدمات الأجهزة الحكومية بهدف تحسين أدائها، وتقديم خدماتها بشكل أفضل، بعيدا عن الإجراءات التقليدية.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــر
ديسمـــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

3. أهداف الحكومة الإلكترونية

إن تحول الجهات الحكومية إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعكس رغبة صادقة لـدى هـذه الجهـات بتحقيق أهداف عظيمة تتفق مع ثورة المعلومات والإتصالات التي تشهدها البشرية في الوقت الحـالي، وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفـة أقل، فقد حددت جامعة الدول العربية سنة 2003م إعلان القاهرة ستة أهداف رئيسـية تتصـف بـه إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية (خالص،2013:445):

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر من الإستثمار.
- ضمان النفاذ المربح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
- توصيل الخدمات التي تستجيب لإحتياجات العميل.
- بناء ثقة المستخدم.
- التكامل مع الخدمات ذات الصلة
- زيادة إشتراك المواطنين في الخدمات.

ويضيف (الهوش، 2006) بأن تطبيق الحكومة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق الأهداف التاليـة منهـا (33):

- ❖ مواكبة التطور التكنولوجي بما يحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمـة فـي مجـال تكنولوجيـا المعلومات وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكوميـة وغيـر الحكومية.
- ❖ زيادة دقة البيانات نظرآ لتوافر إمكانية الحصول علي المعلومات بشكل رقمي إضافة إلى سـهولة تحريكها وإعادة إستخدامها إلكترونيآ من مكان إلى مكان سيؤدي إلى توجيه الطاقات البشرية للعمل في وظائف وأعمال مرتفعة إنتاجيتها.
- ❖ رفع كفاءة أداء العاملين بإستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات وإعادة النظر بتغيير الثقافـة المؤسسية السائدة.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

❖ دعم النمو الإقتصادي عن طريق إعداد بنية إقتصادية مساعدة علي دفع وتدعيم تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

4. مزايا الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومات تسعى دائما إلى التنافس الإقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية، وذلك للحكومات والمواطنين، وبتقديم مستوى خدمات أفضل، وكلما إنتشر إستخدام التقنية إزدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقــة مريحة أكثر، من ذلك أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يوفر العديد من المزايا تتمثل فـــي الآتـــي (الرفاعي،2009: 309):

- سرعة إنجاز الخدمات: حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطـــور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللآزمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا. هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق مـــن تلـــك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.
- تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية ، هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثـــر مـــن موظف وذلك للإطلاع عليه والتوقيع بما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف آخر ، ومن شأن ذلك كلـــه إرتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرآ لإرتفاع أثمان وأسعار المواد اللآزمة لأداء الخدمة.
- إختصار الإجراءات الإدارية: لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى أخر.
- الشفافية الإدارية: عندما تنجز المعاملات بطريقة إلكترونية دون الإتصال المباشر بـــين المـــواطن والموظف المختص مما يقلل حالات الرشوة والتلاعب.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــر
ديسمـــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

5. أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية:

أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، لاسيما في العقود الأخيرة على جل ميادين الحياة ودفعت إلى إحداث تغيرات هائلة ومؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على التحول إلى النمط الإلكتروني، يمكن إيجاز تلك المسببات من خلال ما يلي (بن صغير، 2016، عيشماوي،2010):

- ❖ أسباب سياسية: تمثل في ظهور مفهوم العولمة، تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لاسيما في المجتمعات المتقدمة، دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.
- ❖ أسباب تكنولوجية :ظهور شبكة الأنترنت، كذلك أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة ، تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمر ممكنآ، إبتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني.
- ❖ أسباب إقتصادية: ظهور التجارة الإلكترونية، إستغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف، التوجه نحو مشاريع الخصخصة وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.

6. معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

علي الرغم من المزايا التي تحققها الحكومة الإلكترونيةلا يزال تطبيقهـــا يفـــرض علـــي الـــدول والحكومات وجود معوقات تحد من إنتشار تطبيقها، وأهم هذه المعوقات إنتشار الفقـــر والأميـــة، والرغبة في مراعاة الخصوصية، وضعف قبول ثقافة التغيير، وغيـــاب الدعم المادي والمعنـــوي، وقصور في البنية التحتية الرقمية خاصة إنتشار أجهزة الحاسوب، وتدني في مســـتوى إســـتخدام الإنترنت لدى المواطنين، وعدم توفر البنية التحتيـــة اللآزمـــة للحكومة الإلكترونية، والخصوصية في مواجهة الأمن، ومحدودية المهارات فـــي إســـتخدام تكنولوجيا المعلومات، ونقـــص الإطـــار التشريعي، ونقص الإدراك لمفهوم الحكومة الإلكترونية تعتبر من أكثر المعوقات التي تواجه تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية(عدوان،2007).

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

ومن جانب أخر، يشير(محمود،2019)، بأن هناك العديد من التحديات التي تجعل مشروع تطبيــق الحكومة الإلكترونية ليس بأمر السهل أهمها:

- عدم وضع إستراتيجية معلوماتية واضحة.
- عدم وجود ثقافة إلكترونية لدى أفراد المجتمع من مسؤولين وموظفين.
- عدم قابلية نظم المعلومات الحالية لإدخال متطلبات الحكومة الإلكترونية.
- صعوبة تمويل المشروعات المعلوماتية وتطوير البرمجيات.
- صعوبة إستقطاب خبراء في تقنية المعلومات لديهم معرفة ومهارة وقدرات عالية.

ويضيف(السويل،2007)، بأن هناك بعض المعوقات التي تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية منهــا: الخوف من التغيير وغياب التشريعات المناسبة ونقص الإعتمادات المالية.

ويمكن ذكر المعوقات التي تواجه الحكومــة الإلكترونيــة المســتخدمة فــي الدراســة الحاليــة (غزال،2014):

- **المعوقات التقنية:** هناك العديد من التحديات التقنية التي تقف في وجه الحكومة الإلكترونية منها النقص في البنية التحتية للمعلومات والإتصالات على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية. كذلك إرتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشــبكات وإرتفاع تكلفة الإتصالات، ولا ننسى أخطار الفيروســات، التزويــر والتلاعــب بالمعلومــات والتخريب المقصود للشبكات، بالإضافة إلى صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.
- **المعوقات الإدارية:** تتجلى التحديات الإدارية للحكومة الإلكترونية في غموض المفهوم فــالكثير من القيادات الإدارية والعاملين وحتى المواطنين يجهلون موضوع الحكومة الإلكترونية، كــذلك إمكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام الحكومة بإعادة توزيع المهــام والصــلاحيات وزيــادة المسؤوليات وحجم الأعمال والخوف من عدم القدرة على مجاراة التكنولوجيا الجديدة. بالإضافة إلى هذا كله الأمية الإلكترونية لدى المواطنين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي.
- **المعوقات البشرية:** تتمثل في إنخفاض الخبرات التكنولوجية، والكفاءة العالية في تقديم الخدمات، عدم كفاية التدريبات اللآزمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية، عدم تطــور طــرق إختيــار

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــر
ديسمـــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

القائمين على الأجهزة الإلكترونية، ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشـرية، إنعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقها (سعيد،2015)

- **المعوقات المالية:** تتمثل في قلة الموارد المالية اللآزمة لتوفر البنية التحتية فيما يتعلـق بشـراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحاسبات الآلية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات، عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات، إرتفاع تكـاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسـبات الآليـة، ونقـص عـدد المتخصصين فـي إجـراء هـذه الخدمات(سعيد،2015).
- **المعوقات القانونية:** إن المنظمة التي ترغب في بناء نظام للحكومة الإلكترونية يجـب أن يكـون لديها نظام يتناسب مع طبيعة التشريعات والقوانين بحيث تتلاءم مع إستخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية، وإلا فإنها قد تواجه عقبات قانونية وسياسية (حسين ومحمد،2019). تتمثل في عدم إعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منهـا بالعقود أو توثيق الحقوق والإلتزامات. إزدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومـات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الالكتروني، أو سرقة بطاقات الإئتمـان، وكـذلك سـرقة التوقيـع الإلكتروني. (صليحة، 2020).

7. نبذة مختصرة عن شركة المدار وخدماتها المقدمة للعملاء:

شركة المدار هي شركة حكومية تأسست في عام 1995 لتعمل من مقرها في مدينة طـرابلس بليبيـا كأول مشغل في شمال أفريقيا لشبكة الهواتف المحمولة ومزوّد للبيانات، وحازت الشركة على مكانـة بارزة في السوق نظرًا لأنها كانت أول مشغل شبكة هواتف محمولة تعمل في ليبيـا، وتـنعكس هـذه المكانة الرائدة كونها تتمتع بأكثر من 5,000,000 مشترك من المؤسسات الحكومية والأعمال التجارية والأفراد ، وقد إحتفلت مؤخراً بإطلاق خدمتي الجيل الثالث والرابع في أغلب المدن الليبية، إلى جانب خدمات جديدة، سعيًا منها أن تصبح من أفضل مشغلي الهواتف المحمولة في المنطقة ، كمـا تسـعى الشركة أيضًا إلى توفير باقة متنوعة من الخدمات الرقمية والإلكترونيـة المتخصصـة التـي تلبـي إحتياجات المشتركين على مدار الساعة، (جبريل والشيخي،2020)، ومن ضمن الخدمات التي تقدمها شركة المدار والمنشورة حاليًا في موقعهم الإلكتروني خدمات متعلقة بالمكالمات والرسائل، وتشـمل:

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

الإتصالات الهاتفية من الهاتف المحمول، الرسائل النصية القصيرة والخـدمات المتعلقـة بالإنترنـت، وتشمل: خدمة الجيل الرابع المطوَر (+G4)، وخدمة الجيل الثالث المطوَر (+H)، وخدمـة (GPRS) الإتصال الدائم بالإنترنت والوصول الفوري إلى البريد الإلكتروني، ومواقع التواصل الإجتماعي كما قدمت الشركة خدمات إلكترونية باستخدام واجهةUSSD، أو كما تسميها المدار "القائمة الذكية" ، مثـل خدمة بنك الدم ومثيلاتها من الخدمات الحصرية لمستخدمي الشبكة كما أطلقت شركة المـدار الجديـد خدمة سداد سنة 2017، بالتعاون مع مصرف ليبيا المركزي (CBL)، وتوفر خدمة سداد للمستخدمين القدرة على الدفع من خلال محفظة رقمية (Digital (Wallet في الهاتف الجوال، وتهدف الخدمة إلى تسهيل عمليات التبادل المالي والمدفوعات اليومية ضمن بيئة رقميـة آمنـة(العبـدلي والمصـراتي، 2021).

فمن خلال إستقرائنا لما تقوم به شركة المدار الجديد مؤخرًا، فإن الشركة تنوي الإنتقال بنموذج عملها من مزود خدمات إتصال إلى مزود خدمات رقمية، وهذا هو النهج الذي تسلكه العديد مـن شـركات الإتصالات العالمية في الوقت الحالي كنوع من التأقلم مع التغيرات السريعة في أنماط الحياة والعمل.

سابعآ : منهجية الدراسة:

حيث أن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف علي أهم المعوقات التي قد تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بإبعادها (الإدارية والقانونية والبشرية والمالية والتقنية) من وجهة نظر العاملين في شركة المدار الجديد فرع بنغازي. فقد تم إستخدام المنهج الوصفي بإعتباره منهجاً مناسباً لتحقيق أهداف هذه الدراسة. يتناول هذا الجزء عرض لأسلوب الدراسة، الإجابة على تساؤلات الدراسة، ومناقشة النتائج، وذلك كما يلي:

ثامناً : أسلوب الدراسة

1. أنواع البيانات:

تعتمد هذه الدراسة على نوعين من البيانات، وذلك كما يلي:

- بيانات ثانوية: وتم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والتقارير والدوريات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك لتأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

- بيانات أوليه: حيث أُستخدمت إستمارة الإستبيان لجمع البيانات اللآزمة لتحقيق أهداف الدراسة وُزعت على عينة الدراسة، وذلك لغرض للوصول إلى النتائج للإجابة على أسئلة الدراسة.

2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بشركة المدار الجديد – فرع بنغازي، البالغ عددهم (250) عاملاً، ونظراً لصعوبة تطبيق الدراسة ميدانيا على جميع فروع الشركة في ليبيا لما يتطلب ذلك من وقت وجهد كبير، لذلك قام الباحثين بتطبيق الدراسة على العاملين بشركة المدار فرع بنغازي، وباستخدام جدول تحديد العينات لكل من (Morgan & Krejcie, 1970) ستكون عينة الدراسة (152) عضواً. ولقد تم استخدام (143) إستمارة إستبيان بعد إستبعاد الإستمارات غير القابلة للتحليل، حيث كانت نسبة إستجابة (94.1%) وهى نسبة عالية.

3. أداة الدراسة وطريقة جمع البيانات:

لتجميع البيانات الأولية للدراسة تم الإعتماد على إستمارة إستبيان تكونت من ستة أجزاء: يشتمل الجزء الأول مجموعة من الأسئلة حول العوامل الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى العلمي، مدة الخدمة) والجزء الثاني يحتوي على مجموعة من العبارات المتعلقة بالمعوقات الإدارية والجزء الثالث يشتمل على مجموعة من العبارات المتعلقة بالمعوقات القانونية والجزء الرابع يشتمل على مجموعة من العبارات المتعلقة بالمعوقات البشرية والجزء الخامس يشتمل على مجموعة من العبارات المتعلقة بالمعوقات التقنية والجزء السادس يشتمل على مجموعة من العبارات المتعلقة بالمعوقات المالية.

4. مقياس متغيرات الدراسة:

تم قياس المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال مجموعة من العبارات التي تقيس خمسة أنواع من المعوقات بواقع خمس عبارات لكل معوق ، وذلك بالإستعانة بالمقياس الذي أستخدمته مجموعة من الدراسات السابقة والتى لها علاقة بموضوع الدراسة بعد إجراء بعض التعديلات عليه والتأكد من صدقه وثباته في قياس المعوقات المشار إليها، وقد أحتوى مقياس معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية على 25 عبارة، حيث تقيس العبارات من 1-5 المعوقات الإدارية، والعبارات من 6–10 المعوقات القانونية، أما العبارات من 11–15 فتختص بقياس المعوقات البشرية، كما تقيس العبارات من 16–20 المعوقات التقنية، والعبارات من 21–25 تقيس المعوقات المالية ،

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــر
ديسمـــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

وقد تم قياس الوزن النسبي لجميع العبارات بإستخدام مقياس ليكرت الخماسي. ولتحديد مستوى كل متغير فقد تم إعتبار كل متغير وسطه الحسابي المرجح (من 1- أقل من 1.80) ضعيف جداً، والمتغير الذي متوسطه الحسابي المرجح (من 1.80 – أقل من 2.60) ضعيف، والذي متوسطه الحسابي المرجح (من 2.60 – أقل من 3.40) متوسط، والذي متوسطه الحسابي المرجح (من 3.40 – أقل من 4.20) مرتفع، والذي متوسطه الحسابي المرجح (من 4.20 – 5) مرتفع جداً (Saad et al., 2020، Saad & Elfaituri 2017، عبد القادر والشيخى 2020).

5. إختبارات الصدق والثبات لمقاييس الدراسة:

❖ إختبار الصدق:

بعد الإنتهاء من الصياغة الأولية لإستمارة الإستبيان تم عرضه على عدد من الخبراء من أساتذة جامعيين وأكاديميين وطُلب منهم تقييم الإستبيان وإقتراح ما يرونه مناسباً لإجراء التعديلات عليه. وقد تم الأخذ بملاحظاتهم القيمة لتحسين وإعادة صياغة بعض بنود الإستبيان وجعلها أكثر وضوحاً وصدقاً في قياسها، وبعد ذلك تمت صياغة الإستبيان بصورته النهائية وتوزيعه على المستهدفين. وقد تم أيضاً إستخدام طريقة الصدق الإحصائي أو الذاتي (Statistical Validity) للتحقق من صدق مقاييس الدراسة، عن طريق أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

❖ إختبار الثبات:

أعتمد الباحثين في هذه الدراسة على معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha للتحقق من ثبات مقاييس الدراسة، حيث تنحصر قيمة معامل ألفا بين الصفر والواحد الصحيح، وكلما أقتربت من الواحد الصحيح كان المقياس أكثر ثباتاً، والجدول رقم (1) يبين إختبار صدق وثبات المتغيرات بإستخدام طريقة الصدق الذاتي ومعامل ألفا كرونباخ.

جدول رقم (1) نتائج إختبار الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ للثبات	معامل الصدق الذاتي
مقياس المعوقات الإدارية	5	0.790	0.888
مقياس المعوقات القانونية	5	0.800	0.894
مقياس المعوقات البشرية	5	0.706	0.840
مقياس المعوقات التقنية	5	0.757	0.870
مقياس المعوقات المالية	5	0.846	0.919

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــر
ديسمـــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

ووفقا لما يراه (Nunnally and Bemstein, 1994)، أن الحد المقبول لثبات أي مقياس هو (0.70) يتضح من الجدول أن قيم معاملات (Cronbach-Alpha) للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة ومعاملات الصدق الذاتي عالية، وبذلك يعتبر هذا المقياس صادقاً لما وضع لقياسه ، بإعتبار أن جميع قيم معاملات الثبات تفوق (0.70)، فإن ذلك يشير إلى إمكانية الاعتماد على المقاييس المشار إليها بدرجة عالية.

❖ **إختبار إعتدالية البيانات:**

من المهم التحقق من تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي قبل الشروع فى التحليلات الإحصائية، فإذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فإن التطبيقات البارامترية هى الأنسب فى الإستخدام والتطبيق، أما إذا كانت البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي فإن التطبيقات اللابارامترية هى الأنسب فى الإستخدام والتطبيق ، حيث يمكن معرفة البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بإستخدام إختبار كولموجورف–سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov's) عندما يكون حجم البيانات أكبر من 100 مفردة، والجدول رقم (2) يوضح إختبار إعتدالية البيانات لعينة الدراسة.

جدول (2) قياس التوزيع الطبيعي للبيانات

المحاور	كولموجورف-سميرنوف		
	إحصائي الاختبار	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
المعوقات الإدارية	0.150	143	0.000
المعوقات القانونية	0.127	143	0.000
المعوقات البشرية	0.108	143	0.000
المعوقات النقدية	0.138	143	0.000
المعوقات المالية	0.207	143	0.000
الحكومة الإلكترونية	0.093	143	0.004

من الجدول رقم (2) يتضح من نتائج إختباري (كولموجورف–سميرنوف)، على أنه دال إحصائياً، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 5%، مما يعني أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وهذا يعني إستخدام الاختبارات اللابارامترية هى الأنسب.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

6. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وللإجابة على تساؤلاتها، قام الباحثين بتحليل بيانات الدراسة بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، وذلك من خلال الإعتماد على الأساليب التالية:

- معامل ثبات المقياس بإستخدام الثبات كرو نباخ ألفا (Cronbach Alpha) لبيان مدى الإتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي أعتمدتها الدارسة.
- إستخدام طريقة الصدق الإحصائي أو الذاتي (Statistical Validity) لمعرفة معاملات الصدق المقياس بإحتساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس.
- إختبار كولموجورف–سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov's): لمعرفة إعتدالية توزيع البيانات.
- مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات، المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لمعرفة مدى تركز الإجابات المتعلقة بمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية ومدى تشتت هذه الإجابات.
- إختبار ماينى وتني (Mann–Whitney Test): لقياس الفروق بين آراء أفراد العينة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية بشركة المدار الجديد – فرع بنغازي التى يمكن أن تُعزى لمتغير النوع.
- اختبار كروسكال-اليس (Kruskal-Wallis Test): لقياس الفروق بين آراء أفراد العينة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية بشركة المدار الجديد – فرع بنغازي التى يمكن أن تُعزى لمتغير مدة الخدمة .

7. الإجابة عن تساؤلات الدراسة ومناقشة النتائج:

تم تخصيص هذه الفقرة لعرض نتائج التحليل الإحصائي والإجابة عن تساؤلات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

- **النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الأول:**

التساؤل الأول: ما أهم المعوقات التى تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بإبعادها (الإدارية والقانونية والبشرية والمالية والتقنية) من وجهة نظر العاملين في شركة المدار الجديد فرع بنغازي؟

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

للإجابة عن هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لآراء أفراد عينة الدراسة، ومن ثم تم ترتيب المعوقات قيد الدراسة (الإدارية، القانونية، البشرية، التقنية، المالية) ترتيباً تنازلياً من الأهم إلى الأقل أهمية وفقاً للمتوسط الحسابي، كما هو مبين في الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) يوضح المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن االنسبي للمعوقات الإدارية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الحكومة الالكترونية	4.34	.788	86.8	3
صعوبة التعامل مع الدوائر الحكومية الأخرى الكترونيا من حيث ممارسة العمل	4.40	.779	88.0	2
عدم وضع خطط لمواجهة مقاومة التغيير المتوقعة من الداخل	4.14	.657	82.8	5
عدم وجود لجنة تضع الخطط وتنفذ وتتابع تطبيق الحكومة الالكترونية	4.15	.660	83.0	4
الإجراءات الروتينية تؤخر من عملية تطبيق الحكومة الالكترونية	4.48	.637	89.6	1

إن المتوسط العام للبعد إستناداً إلى جدول رقم (8) بلغ (4.30) والوزن النسبي (86%) وهذا يعني أن إتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة على البعد ، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (الإجراءات الروتينية تؤخر من عملية تطبيق الحكومة الالكترونية) حيث بلغت قوة إتجاهها (.90) أما العبارة الأقل موافقة (عدم وضع خطط لمواجهة مقاومة التغيير المتوقعة من الداخل) وبلغت قوة الإتجاه (82%) وفقاً لردود عينة الدراسة **ويخلص الباحث** إلى أنه وبالرغم من أن هناك إتجاه قوي بالموافقة أن الإجراءات الروتينية تؤخر من عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أنهم لايميلون إلى الموافقة نوعاً ما على عدم وضع خطط لمواجهة مقاومة التغيير المتوقعة من الداخل.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

جدول رقم (4) يوضح المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن االنسبي للمعوقات القانونية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
عدم وجود قوانين وتشريعات واضحة تتلائم مع متطلبات العمل الإلكتروني .	4.32	.698	86.4	1
عدم إصدارلوائح تتضمن السرية في تبادل المعلومات .	4.25	.697	85.0	3
ضعف القوانين التي تدعم استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية .	4.30	.672	86.0	2
عدم وجود مراجعة قانونية للتشريعات لجعلها تتوافق مع التطور التكنولوجي .	4.24	.731	84.8	4
جهل الحكومة بالقوانين والتشريعات المنظمة للمعاملات الإلكترونية .	3.94	.833	78.8	5

إن المتوسط العام للبعد إستناداً إلى جدول رقم (8) بلغ (4.20) والوزن النسبي (84%) وهذا يعني أن إتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة على البعد ، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (عدم وجود قوانين وتشريعات واضحة تتلائم مع متطلبات العمل الإلكتروني) حيث بلغت قوة إتجاهها (.86) أما العبارة الأقل موافقة (جهل الحكومة بالقوانين والتشريعات المنظمة للمعاملات الإلكترونية) وبلغت قوة الإتجاه (78%) وفقاً لردود عينة الدراسة **ويخلص الباحث** إلى أن العاملين لديهم إتجاه قوي وموافقة لعدم وجود قوانين وتشريعات واضحة تتلائم مع متطلبات العمل الإلكتروني ولكنهم لايميلون إلى الموافقة نوعاً إلى جهل الحكومة بالقوانين والتشريعات المنظمة للمعاملات الإلكترونية .

جدول رقم (5) يوضح المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن االنسبي للمعوقات البشرية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي*	الترتيب
عدم وجود تدريب للقيادات والعاملين على مهارات تطبيق الحكومة الالكترونية .	4.03	.716	80.6	3
عدم توفير عدد كافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية .	3.53	1.106	70.6	5
وجود تخوف من استخدام التقنيات الالكترونية الحديثة	3.78	1.127	75.6	4
قلة الاستعانة بخبراء متخصصين لإعداد وتصميم البرامج والتطبيقات الالكترونية .	4.10	.705	82.0	2
عدم توفير الثقة في التعاملات الالكترونية بدلا من التعاملات الورقية.	4.22	.928	84.4	1

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

إن المتوسط العام للبعد إستناداً إلى جدول رقم (8) بلغ (3.93) والوزن النسبي (78%) وهذا يعني أن إتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة على البعد ، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (عدم توفير الثقة في التعاملات الالكترونية بدلا من التعاملات الورقية) حيث بلغت قوة إتجاهها (.84) أما العبارة الأقل موافقة (عدم توفير عدد كافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية) وبلغت قوة الإتجاه (45%) وفقاً لردود عينة الدراسة **ويخلص الباحث** إلى أن العاملين لديهم إتجاه قوي وموافقة على أن الثقة غير متوفرة في التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية ولكنهم لايميلون إلى الموافقة نوعاً ما على عدم توفير عدد كافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية.

جدول رقم (6) يوضح المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن االنسبي للمعوقات التقنية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي*	الترتيب
ضعف البنية التحتية (أجهزة، برامج، شبكات) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية .	4.22	.905	84.4	1
انقطاع الإتصلات التي تربط الجهات الحكومية ذات العلاقة .	4.15	.847	83.0	2
عدم وجود موقع إلكتروني للمؤسسات الحكومية على شبكة الأنترنت .	3.85	1.037	77.0	4
الافتقار إلى أنظمة حماية أمنية آلية متطورة لحماية بيانات المواطنين .	3.81	.813	76.2	5
عدم الأهتمام ببرامج صيانة للشبكات والبرامج والتطبيقات المستخدمة .	3.91	.731	78.2	3

إن المتوسط العام للبعد إستناداً إلى جدول رقم (8) بلغ (3.98) والوزن النسبي (80%) وهذا يعني أن إتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة على البعد ، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (ضعف البنية التحتية (أجهزة، برامج، شبكات) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية) حيث بلغت قوة إتجاهها (.84) أما العبارة الأقل موافقة (الافتقار إلى أنظمة حماية أمنية آلية متطورة لحماية بيانات المواطنين) وبلغت قوة الإتجاه (76%) وفقاً لردود عينة الدراسة **ويخلص الباحث** إلى أن العاملين لديهم إتجاه قوي وموافقة على أن هناك ضعف في البنية التحتية (أجهزة،

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

برامج، شبكات) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ولكنهم لايميلون إلى الموافقة نوعآ ما على أنهم يفتقرون إلى أنظمة حماية أمنية آلية متطورة لحماية بيانات المواطنين .

جدول رقم (7) يوضح المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن االنسبي للمعوقات المالية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي*	الترتيب
ضعف الدعم المالي المخصص لتطبيق الحكومة الإلكترونية .	3.92	.814	78.4	4
إرتفاع تكاليف صيانة الأجهزة والشبكات الإلكترونية .	3.70	.912	74.0	5
عدم وجود إستراتيجية مالية واضحة لتمويل عمليات التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية .	4.07	.738	81.4	1
قلة المخصصات المالية لتدريب العاملين في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية .	3.97	.822	79.4	3
ندرة وجود الحوافز المادية والمعنوية للمميزين في مجال العمل الإلكتروني .	4.06	.771	81.2	2

إن المتوسط العام للبعد إستنادآ إلى جدول رقم (8) بلغ (3.94) والوزن النسبي (79%) وهذا يعني أن إتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت إتجاهآ عامآ نحو الموافقة على البعد ، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (عدم وجود إستراتيجية مالية واضحة لتمويل عمليات التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية) حيث بلغت قوة إتجاهها (.81) أما العبارة الأقل موافقة (إرتفاع تكاليف صيانة الأجهزة والشبكات الإلكترونية) وبلغت قوة الإتجاه (74%) وفقآ لردود عينة الدراسة **ويخلص الباحث** إلى أن العاملين لديهم إتجاه قوي وموافقة على أنه لاتوجد إستراتيجية مالية واضحة لتمويل عمليات التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية ولكنهم لايميلون إلى الموافقة نوعآ ما على إرتفاع تكاليف صيانة الأجهزة والشبكات الإلكترونية؛ وبناء على ما تم التوصل إليه من خلال تحليل البيانات فإنه يمكن ترتيب تلك المعوقات ترتيباً تنازلياً حسب الأهمية النسبية.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

جدول رقم (8) ترتيب معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث الأهمية

المعوقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي*	الترتيب	مستوى التوافر
مقياس المعوقات الإدارية	4.30	0.52	%86.0	1	مرتفع جداً
مقياس المعوقات القانونية	4.20	0.54	%84.0	2	مرتفع جداً
مقياس المعوقات البشرية	3.93	0.61	%78.6	5	مرتفع
مقياس المعوقات التقنية	3.98	0.62	%79.6	3	مرتفع
مقياس المعوقات المالية	3.94	0.63	%78.8	4	مرتفع
المعوقات مجتمعة	**4.07**	**0.37**	**%81.4**		**مرتفع**

*النسبي الوزن $= \frac{\text{المتوسط}}{5} \times 100$

يتبين من الجدول (8) أن المعوقات الإدارية جاءت في المرتبة الأولى من حيث مستوى التوافر حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.30) بانحراف معياري قدره (0.52) وبلغ الوزن النسبي (86.0%)، أما في المرتبة الثانية فقد جاءت المعوقات القانونية بمتوسط حسابي بلغ (4.20) وإنحراف معياري (0.54) وبلغ الوزن النسبي (84.0%)، وفي المرتبة الثالثة من حيث مستوى التوافر جاءت المعوقات التقنية وبلغ متوسطها الحسابي (3.98) بانحراف معياري (0.62) وبلغ الوزن النسبي (79.6%)، وفي المرتبة التى يليها جاءت المعوقات المالية والتى بلغ متوسطها الحسابي (3.94) بإنحراف معياري (0.63) وبلغ وزنها النسبي (78.8%)، وفي المرتبة الأخيرة من حيث مستوى التوافر جاءت المعوقات البشرية وبلغ متوسطها الحسابي (3.93) بإنحراف معياري (0.61) وبلغ الوزن النسبي (78.6%)، وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي للمعوقات مجتمعة (4.07) بانحراف معياري (0.37) وبلغ الوزن النسبي (81.4%) ما يعني أن المعوقات التى تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بإبعادها(الإدارية والقانونية والتقنية والمالية والبشرية) كانت متوافرة وبدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين في شركة المدار الجديد فرع بنغازي.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

- **النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الثاني:**

التساؤل الثاني: هل توجد فروق معنوية بين آراء أفراد العينة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى العلمي، مدة الخدمة)؟

للإجابة عن هذا التساؤل ومعرفة معنوية الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الديموغرافية ونظراً لأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي فقد تم استخدام الاختبارات اللابارامترية، وذلك على النحو التالي:

لمعرفة معنوية الفروق في آراء عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية والتى تعزى لمتغير النوع أُستخدم إختبار ماي ويتني وذلك كما هو موضح بالجدول (4).

جدول (9) إختبار ماي ويتني لفروق في آراء العينة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقاً للنوع

البيان	النوع	العدد	المتوسط الرتبة	ماني ويتني	الدلالة الإحصائية
معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية	ذكور	127	72.26	982.500	0.830
	إناث	16	69.91		

يتبين من الجدول (9) أن قيمة متوسط رتبة معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية للذكور قد بلغ (72.26)، وبلغ المتوسط الرتبة للإناث (69.91)، وبلغت قيمة معامل ماني ويتني لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (982.500)، وقيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.830) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.01)، ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية والتى تعزى لمتغير النوع.

لمعرفة معنوية الفروق في آراء عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية والتى تعزى لمتغير العمر أستخدم إختبار كروسكال –واليس وذلك كما هو موضح بالجدول (10).

جدول (10) اختبار كروسكال -واليس للفروق في آراء العينة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقاً للعمر

البيان	العمر	العدد	المتوسط الرتبة	كروسكال والس	الدلالة الإحصائية
معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية	من 25 إلى أقل من 35	48	62.16	4.101	0.129
	من 35 إلى أقل من 45	77	77.21		
	من 45 إلى اقل من 55	81	75.94		

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

يتبين من الجدول (10) أن قيمة المتوسط الرتبة معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية للفئة العمرية (من 25 إلى أقل من 35) قد بلغ (62.16)، وبلغ المتوسط الرتبة للفئة العمرية (من 35 إلى أقل من 45) (77.21)، وبلغت قيمة المتوسط الرتبة للفئة العمرية (75.94)، وبلغت قيمة معامل كروسكال–والس لمعوقات تطبيق الحكومةالإلكترونية(4.101)، وقيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.129) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.01)، ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية والتى تعزى لمتغير العمر.

لمعرفة معنوية الفروق في آراء عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية والتى تعزى لمتغير المستوى التعليمي أستخدم اختبار كروسكال –واليس وذلك كما هو موضح بالجدول (11).

جدول (11) اختبار كروسكال لفروق في آراء العينة حول معوقات تطبيق الحكومةالإلكترونيةوفقاً للمؤهل العلمي

البيان	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الرتبة	كروسكال والس	الدلالة الإحصائية
معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية	ما فوق الجامعي	29	65.53	14.285	0.001
	بكالوريوس أو ليسانس	106	77.54		
	ثانوية أو ما يعادلها	8	22.00		

يتبين من الجدول (11) أن قيمة المتوسط الرتبة معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية المستوى التعليمي (ما فوق الجامعي) قد بلغ (65.53)، وبلغ المتوسط الرتبة للمستوى التعليمي (بكالوريوس أو ليسانس) (77.54)، وبلغت قيمة المتوسط الرتبة للمستوى التعليمي (22.00)، وبلغت قيمة معامل كروسكال–والس لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية(14.285)، وقيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.001) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.01)، ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية آراء عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية والتى تعزى لمتغير المستوى التعليمي ولصالح البكالوريوس أو الليسانس.

لمعرفة معنوية الفروق في آراء عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية والتى تعزى لمتغير مدة الخدمة أستخدم إختبار كروسكال –واليس وذلك كما هو موضح بالجدول (7).

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

جدول (12) اختبار كروسكال لمعرفة الفروق في آراء العينة حول معوقات تطبيق الحكومةالإلكترونيةوفقاً لمدة الخدمة

البيان	مدة الخدمة	العدد	المتوسط الرتبة	كروسكال والس	الدلالة الإحصائية
معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية	أقل من 5 سنوات	17	62.12	1.737	0.629
	من 5إلى أقل من 10	40	77.13		
	من 10 إلى أقل من 15	45	69.94		
	من 15 إلى أقل من 20	41	73.35		

يتبين من الجدول (12) أن قيمة المتوسط الرتبة لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية لسنوات الخدمة (أقل من 5سنوات) قد بلغ (62.12)، وبلغ المتوسط الرتبة لسنوات الخدمة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) (77.13)، وبلغت قيمة المتوسط الرتبة لسنوات الخدمة(من 10 إلى أقل من 15 سنة) (69.94)، أما قيمة متوسط الرتبة لسنوات الخدمة (من 15 إلى أقل من 20 سنة) فبلغت (73.35)، وبلغت قيمة معامل كروسكال–والس لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية(1.737)، وقيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.629) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.01)، ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية والتى تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

- **النتائج :**

1. بينت الدراسة أن هناك معوقات تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في شركة المدار–فرع بنغازي بدرجة مرتفعة، حيث بلغت قيمة المتوسط العام (4.07)، وإنحراف معياري (0.37) **وهذا ماتوصلت إليه** دراسة العتيبي (2004) وبن درويش (2005) والحضيبي (2011) والرزي (2012) وحسين ومحمد (2019) وصليحة (2020)ودراسة samsor (2020)
2. أظهرت النتائج أن أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية كانت المعوقات الإدارية يليها المعوقات القانونية، ثم المعوقات التقنية، ثم المعوقات المالية، وفي المرتبة الأخيرة كانت المعوقات البشرية
3. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك معوقات إدارية تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة المدار، بدرجة مرتفعة جدا، بلغ قيمة المتوسط الحسابي (4.30) وإنحراف معياري (0.52)، وهذا يدل علي مركزية العمل الإداري وإتباع الإجراءات الروتينية داخل الشركة، ووجود مقاومة فعالة

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

من قبل العاملين لمواجهة أي تغيير في الشركة ، ، **وخلصت الدراسة إلى** أن الإجراءات الروتينية تؤخر من عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية **وهذه النتيجة توافقت مع دراسة** بن درويش (2005) ودراسة عبد(2007) ودراسة اللوزي (2010) كما توصلت دراسة الحضيبي (2011) لنتيجة مفادها عدم وجود لوائح وتعليمات لتطبيق الحكومة الإلكترونية .

4. بينت نتائج الدراسة أن هناك معوقات قانونية تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة المدار، بدرجة مرتفعة جدا، بلغ قيمة المتوسط الحسابي (4.20) وانحراف معياري (0.54)، وهذا يدل على عدم وجود نظام قانوني واضح يقوم بوضع القوانين واللوائح والتشريعات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية في الشركات الليبية **وتوافقت نتيجة الدراسة الحالية** مع دراسات كلآ من : دراسة samsor (2020) **الذي نوه** إلى غياب التشريعات ودراسة صليحة (2020) التي أشارت بضرورة توفير التشريعات والقوانين بما يتفق مع متطلبات العصر الحالي ودراسة حسين ومحمد (2019) **التي رأت أن** المعوقات القانونية أكثر تأثيرآ من باقي المعوقات الأخرى
5. أشارت نتائج الدراسة علي وجود معوقات تقنية تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة المدار، بدرجة مرتفعة، بلغ قيمة المتوسط الحسابي (3.98) وإنحراف معياري (0.61)، وهذا يدل علي ضعف مستوي البنية التحتية اللآزمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، كذلك الإفتقار إلى أنظمة حماية أمنية آلية متطورة لحماية بيانات المواطنين في الشركة **وتوافقت نتائج دراستنا الحالية** مع دراسة الحضيبي(2011) **الذي ذكر** بعض تلك المعوقات كإنقطاع الإتصال بالأنترنت وبضرورة إقامة الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي **وتوافقت أيضآ مع دراسة** الرزي (2012) الذي أشار إلى ضرورة توفير نظام إتصال فعال لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع **وتوافقت أيضآ مع دراسة** صليحة (2020) حيث أوصت بضرورة توفير البنية التحتية والتكنولوجية .
6. أشارت نتائج الدراسة علي وجود معوقات مالية تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة المدار، بدرجة مرتفعة، بلغ قيمة المتوسط الحسابي (3.94) وإنحراف معياري (0.63)، وهذا يدل علي ضعف الدعم المالي المخصص لتطبيق الحكومة الإلكترونية، كذلك ضعف المخصصات المالية لتدريب الكوادر البشرية في مجال التقنيات الحديثة **وتوافقت نتائج الدراسة الحالية مع كلآ**

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

من : دراسة المحروق والأخضر (2018) **التي أوصت** بضرورة توفير المخصصات المالية للبلديات قيد الدراسة

7. بينت نتائج الدراسة علي وجود معوقات بشرية تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة المدار، بدرجة مرتفعة، بلغ قيمة المتوسط الحسابي (3.93) وإنحراف معياري (0.61)، وهذا يدل علي عدم توفير عدد كافي من الكوادر البشرية اللآزمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وعدم وجود خطط تدريبية لتطوير قدرات ومهارات العاملين بالشركة لتطبيق الحكومة الالكترونية **حيث توافقت الدراسة الحالية مع دراسة** بن درويش (2005) ودراسة samsor (2020) **التي بينت** وجود تحديات منها الفجوة الرقمية الموجودة بين فقراء الريف والطبقة المتوسطة الحضرية الناشئة .
8. أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول المعوقات التى تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية وتعزى لمتغيرات النوع، والعمر، وسنوات الخدمة.
9. بينت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول المعوقات التى تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية وتعزى لمتغير المستوى التعليمي ولصالح البكالوريوس أو الليسانس.

التوصيات:

1 . العمل علي رفع مستوي إدراك القيادات والإدارات العليا بالشركات الليبية للمنافع والمزايا التي توفرها مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

1. العمل علي رفع مستوي مهارة العاملين في مجال تطبيق التقنيات الحديثة من خلال توفير البرامج التدريبية وعقد المؤتمرات والندوات الخاصة به.
2. ضرورة بناء وتطوير بنية تحتية جيدة في مجال الإتصالات والتقنية والتأكد من إتاحتها لجميع الوحدات الإدارية.
3. وضع التشريعات واللوائح الملائمة التي تغطي كل القضايا المتعلقة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الشركات الليبية، وخاصة ما يتعلق بمستوى الأمان والخصوصية للبيانات وللمعلومات لتسهيل العمل الإلكتروني.
4. العمل علي تطوير آلية للعمل الإداري والإجراءات المتبعة في الشركات والمؤسسات الليبية بغرض تبسيطها مع مقتضيات التعامل الإلكتروني من خلال إنشاء صفحات رسمية خاصة و بناء شبكات تواصل داخلية لدى المؤسسة.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

5. تخصيص ميزانيات مالية كافية من قبل وزارة الإتصالات والتقنية الليبية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، كما توضح فيها مصادر التمويل وبنود الإنفاق بشكل دقيق.
6. إستقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الحكومة الإلكترونية خاصة الخبراء في مجال تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية للإستفادة من خبراتهم في إنتاج البرامج الإلكترونية وتحديث وصيانة الأجهزة الإلكترونية في الشركات.
7. إعداد دليل خاص بمفهوم الحكومةالإلكترونية وأهدافها وأهميتها ومجالاتها المختلفة في العمل الإداري، لما يساهم ذلك في نشر ثقافة الإلكترونية بشكل أوسع بين مختلف الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسات والشركات الليبية.
8. التواصل مع الدول التي طبقت مفهوم الحكومة الإلكترونية كالإمارات وإبتعاث العاملين بها للإستفادة والإطلاع عن قرب في كيفية تطبيقه والتعرف على المعوقات التي واجهتهم عند التطبيق وسبل التغلب عليها ، فملامسة الواقع أفضل بكثير من الحديث عنه .

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly

المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

المراجع

المراجع العربية :

1. اللوزي، موسي سلامة(2010)، الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدينة في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد6، العدد1، ص ص 184–209.
2. ضريفي، الصادق(2018)، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي: النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني، جامعة محمد بوضياف ، الجزائر، يومي 26–27 نوفمبر.
3. حسين، محمد و محمد نور عزالدين (2019)، تشخيص معوقات تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية من نوع G2G: دراسة حالة في مديرية الجوازات محافظة دهوك، العراق، المؤتمر العلمي الأكاديمي الدولي التاسع" الإتجاهات المعاصرة في العلوم الإجتماعية والإنسانية والتطبيقية"، يومي 25–26 يوليو، تركيا.
4. العتيبي، علي عبدالله (2004)، " معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، السعودية.
5. الرزي، ديالا جميل(2012)،" الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقيه علي المؤسسات الحكومة في قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد20، العدد1، ص ص 189–227.
6. عبد، غسان فيصل(2007)،" معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية: دراسة لآراء عينة من موظفي عدد من الدوائر الحكومة في محافظة صلاح الدين"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، بغداد، المجلد3، العدد 7، ص ص 1–17.
7. بن درويش، علي محمد عبدالعزيز(2005)،" تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية علي إدارة الجنسية والإقامة دبي" ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

8. صليحه، خنوش(2020)، " معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة المحلية من وجهة نظر موظفي عينة مختارة من بلدية المدية"، مجلة إقتصاد المال والأعمال، الجزائر،المجلد5، العدد1، ص ص 155-166.
9. تهتان مراد و صاري إسماعيل(2018)،" المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومعوقاتها: تجربة الإمارات وحالة الجزائر"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد5، ص ص 76-98.
10. محمود، خالدة (2019)،" إمكانية تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في ديوان محافظة نينوي"، مؤتمر الاقتصاد التاسع: بعنوان" الإصلاح الإقتصادي والإداري وسياسات التكييف في الأردن والوطن العربي"، جامعة اليرموك، يومي 23-25 ابريل.
11. أزيم، خالد و كعيبة سالم (2020)،" الحكومة كأداة تدبيريه لتحديث الإدارة الليبية"، المؤتمر الدولي الإفتراضي التحول الرقمي في عصر العولمة (الواقع ، التحديات ، الإنعكاسات) ، جامعة الزاوية ، ليبيا المنعقد بتاريخ 2020/7/12
12. كافي، يوسف(2011)، " الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للنشر، سوريا.
13. صلاح عبدالسلام ضو و سالمة مفتاح المصراتي (2020)، دور التعليم الإلكتروني في تحسين مستوى جودة التعليم العالي، المؤتمر الإفتراضي الأول، جامعة سبها، بعنوان: التعليم الإلكتروني في زمن الكورونا: التحديات والحلول، ليبيا، المنعقد يوم 23/ ابريل.
14. المصراتي، سالمة (2019)، تجارب بعض الدول العربية والدولية في تطبيق الحكومة الإلكترونية"، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)- العدد الأول ، المجلد1 .
15. البيروتي وآخرون(2014)، " الحكومة الإلكترونية ودورها في الحد من ظاهرة الفساد الإداري والمالي" دراسة إستطلاعية في دائرة المرور العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد9 العدد29، ص ص 233-254.
16. الهادي، محمد(2006)، " الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري" متاح علي الموقع http://www.journal.cybrarians.info

17. سعود وآخرون(2013)،" الإدارة العامة- الأسس والوظائف والإتجاهات الحديثة" ط7، الرياض.
18. القطراني ، خالد إقليوان (2020) ، " المعوقات التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية في هيئة الرقابة الإدارية " مجلة جامعة بنغازي العلمية ، المجلد 33 العدد 2 ص 146 .
19. خالص، مريم(2013)،" الحكومة الالكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد خاص بمؤتمر المجلة، ص ص 439-460.
20. بو مروان، سمية(2014)،" الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية- دراسة مقارنة"، الرياض، ط1.
21. الرفاعي،سحر(2009)، " الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي"، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، بغداد، المجلد7.
22. أبو غزالة، طلال(2001)، " الحكومة الالكترونية"، منتدى دمشق العربي الاوروبي، سوريا.
23. عدوان،أبو خالد(2007)،" مدى تقبل المواطنين للحصول علي الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة.
24. السويل، محمد ابراهيم(2007)، " التوجهات والتجارب المحلية، أسس ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، ورقة بحثية مقدمة للقاء الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة.
25. غزال، عادل(2014)،" مشاريع الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية2013 انموذج"، متاح علي الموقع:"\

/http://www.journal.cybrarians.org

26. سعيد، عبدالله(2015)، تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الانسان والمجال، الجزائر، العدد2، ص ص 6-36.
27. المحروق،عبدالمنعم والأخضر عبدالسلام(2018)، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية ببلديات الجبل الغربي، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإقتصاد و التجارة، جامعة المرقب، الموافق 7-9 أكتوبر.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

28. الحضيبي، إبراهيم بن عبدالرحمن(2011)، واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في كليات جامعة الشقراء، مجلة التربية، المجلد 1، العدد146، ص ص 293-339.

29. الهوش، أبو بكر محمد (2006)، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق"، مجموعة النيل العربية، ط2.

30. صليحة، خنوش(2020)،" معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الادارة المحلية: من وجهة نظر موظفي عينة مختارة من بلديات المدية"، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد5، العدد1، ص ص 155- 166، الجزائر.

31. العبدلي ، حنان و المصراتي سالمة(2021)، "أثر تكنولوجيا المعلومات على التغيير التنظيمي من وجهة نظر العاملين بشركة المدار الجديد- فرع بنغازي، ورقة مقدمة إلى:المؤتمر العلمي المحكم إدارة التغيير في ليبيا الواقع والمأمول، المنعقد في2- 3 نوفمبر 2021، مدينة درنة، ليبيا.

32. بن الصغير، عبدالمؤمن(2016)، اشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر: المعوقات- الافاق"، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتجية الاقتصادية والسياسية. متاح علي الموقع: https://democraticac.de/?p=38171

33. جبريل، وائل و الشيخي أحمد(2021)، "أثــر الثقافة التنظيمية على التعلم التنظيمي بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي (ليبيا)"، مجلة الاقتصاد والمال، المجلد5، العدد2، ص ص 239-264.

34. الاطرش، فرج(2020)، " نحو خلق بيئة قانونية للحكومة الالكترونية في ليبيا تدعم تطبيق الاقتصاد الرقمي، المؤتمر الدولي الافتراضي التحول الرقمي في عصر العولمة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)جامعة الزاوية، ليبيا، المنعقد بتاريخ 12-7-2020.

مجلـــــة البحـوث والدراســات الاقتصاديـــة
Journal of Research and Economic Studies
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فــرع درنــة
Available online at https://jres.lad.edu.ly
المجلد الثامن والعشرون
العـــدد العاشـــــر
ديسمـــــــــبر 2022
ISSN: 2707-3084
Impact Factor: 1.58

المراجع الأجنبية:

1. Saad, Abdelsalam M., and Fathi S. M. Omarb, Mohamed M. B. Elfallahb (2020). The Impact of Incentives on the Performance Level of Nursing Staff in the Libyan Public Health Sector, SJUOB, Vol. 33, N 2.
2. Saad, Abdelsalam M., and Elfaituri, Ashref A., (2017). Critical Success Factors for Implementing Total Quality Management in the Libyan Public Health Sector, Dirasat in economics and business journal, Vol.35-36, PP. 30-50.
3. Nunnally, J., and Bemstein, I., (1994). Psychometric Theory, New York, NY, McGraw- Hill Inc.
4. Samsor ، Abdul Mateen(2020). Challenges and Prospects of e-Government implementation in Afghanistan, International Trade, Politics and Development.https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITPD-01-2020-0001/full/html?utm