

## معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية ببلديات الجبل الغربي

د. عبد المنعم سالم المحروق

قسم المحاسبة / كلية المحاسبة / جامعة غريان

*abdalmonem.1971@gmail.com*

د. عبد السلام عمر الأخضر

قسم التسويق / الأكاديمية الليبية / طرابلس

*ak.salamdr@gmail.com*

### Abstract

The study aimed to identify the difficulties that limit the application of e-government system in the municipalities of the western mountain in Libya with ways of treatment. In order to achieve the objectives of the study and test hypotheses, the study was based on the descriptive analytical method. A special questionnaire was developed and distributed to a simple random sample of 234 employees from the banks under study. The study was conducted using the SPSS program. , The most important of which are: that there are obstacles that limit the application of e-government in the municipalities under study. These obstacles are ranked as follows (financial constraints, technical obstacles, administrative obstacles, human obstacles)

**Keywords:** e-Government, e-Government Obstacles, Western Mountain Municipalities

## 1-1 تمهيد:

يتسم العمل الحكومي في معظم دول العالم بإجراءاته الروتينية الطويلة وبالبطء العام، وهذا يشكل تكلفة كبيرة على الدول من حيث الجهد المبذول، وأهمية الوقت، وكذلك استغلال الموارد المتاحة على الوجه الأمثل. ومع تطور التقنيات الحديثة والاهتمام العالمي الكبير بقطاع تكنولوجيا المعلومات التي ترافقت مع ثورة المعلومات؛ فقد أصبح لزاماً أن يتجه العالم بأكمله نحو تبني الوسائل الحديثة في العمل والاتصال.

وقد شهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات دور بارز في هذه التطورات، فظهور شبكة الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية، وتعد الحكومة الإلكترونية هي أحد الطرق الحديثة والمتطورة التي تتعامل بها حكومات الدول لاستخدام التقنية الحديثة لتزويد مواطنيها بأفضل الآليات وأسرع وأيسر الطرق للوصول للمعلومات والخدمات الحكومية، كما تعطيهم فرصة أفضل للمشاركة بأرائهم واقتراحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة وسيتم في هذه الدراسة محاولة التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية ببلديات الجبل الغربي.

## 1-2 مشكلة الدراسة:

نظراً للثورة الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتطور المتسارع في علوم الاتصال وتقنية المعلومات؛ الأمر الذي كان له الأثر الأكبر في تطوير وتنمية أساليب الأعمال كافة، وألقى المزيد من الضغوطات على الحكومات لتحويل عملياتها إلى عالم الأعمال الإلكترونية ولم يستثنى ذلك الأعمال الحكومية سواء أنظمة العمل الحكومي الداخلي، أو طرق حفظ واسترجاع المعلومات أو ميكنة تعاملاتها، أو تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية المختلفة، بحيث تصبح تلك الخدمات الحكومية أكثر توفراً و قريباً لعملاء الحكومة؛ لتحقيق من خلالها خفض التكاليف. وبالرغم من تطبيق الحكومة الإلكترونية في العديد من الأجهزة الحكومية والوزارات في العديد من الدول، إلا أنه برزت مشكلة مهمة هي الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الإلكترونية من قبل العاملين في الأجهزة الحكومية والمواطنين، وعلى الرغم من الجهود المبذولة والميزانيات الضخمة المرصودة لقطاع البلديات في ليبيا للتحويل للحكومة الإلكترونية (وفقاً لمبادرة ليبيا الإلكترونية)، إلا أنه مازال هناك بطء في التحول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهذا ما تم ملاحظته خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحثان لبعض البلديات محل الدراسة، ويرجع ذلك إلى ضعف البنية التحتية ووجود العديد من المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبذلك يمكن إيجاز مشكلة الدراسة في محاولة الاجابة على السؤال الرئيس التالي.

ما هي معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية ببلديات الجبل الغربي؟

و يندرج تحت هذا السؤال الاسئلة الفرعية التالية:

1 - ما مدى جاهزية البنية التحتية ومدى ملاءمتها لتطبيق الحكومة الإلكترونية ببلديات الجبل الغربي.

2- كيف يمكن تصنيف المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية ببلديات الجبل الغربي.



### 1-3 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناوله، حيث تساهم الدراسة في إبراز الدور المهم والملائم لتشجيع تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية، والسعي لبيان الفوائد التي من الممكن تحقيقها من تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، وما هي المعوقات التي تقف حائلاً أمام تطبيق ذلك النظام، والعمل على وضع الحلول اللازمة لمعالجتها ثم تطويرها، والتحول نحو مجتمع معلوماتي من خلال بناء حكومة الكترونية يوفر الجهد والوقت والمال وكذلك التميز في مختلف التعاملات.

### 1-4 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون استخدام الحكومة الالكترونية ببلديات الجبل الغربي، وينبثق عن هذا الهدف العام مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على الصعوبات التي تحد من تطبيق نظام الحكومة الالكترونية مع طرق علاجها.
- تقديم توصيات ومضامين نظرية وتطبيقية عن الحكومة الالكترونية.

### 1-5 فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة الفرضيات التالية التي سيتم اختبارها واستخلاص النتائج والتوصيات منها:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد معوقات تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية بالبلديات محل الدراسة. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية

- 1- توجد معوقات إدارية تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية بالبلديات محل الدراسة.
- 2- توجد معوقات تقنية تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية بالبلديات محل الدراسة.
- 3- توجد معوقات بشرية تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية بالبلديات محل الدراسة.
- 4- توجد معوقات مالية تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية بالبلديات محل الدراسة.

**الفرضية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول وجود معوقات لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية تُعزى إلى المتغيرات التالية (المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي - سنوات الخبرة)

### 1-6 حدود الدراسة:

يحدد مجال الدراسة الحالية بالحدود التالية:

**1-6-1 الحد البشري:** تقتصر الدراسة على عينة من العاملين ببلديات الجبل الغربي وهي ( غريان - الاصابة - الشقيقة - يفرن - الزنتان - الرجبان - جادو ).

**1-6-2 الحد الزمني:** تقتصر الدراسة على الفترة الواقعة ما بين 2017 - 2018 م



## 7-1 مصادر جمع البيانات:

1- المصادر الثانوية: تم الحصول عليها من خلال الاطلاع على أدبيات الموضوع وذلك من خلال المتاح من المصادر المتعلقة بموضوع الدراسة، من دراسات وأبحاث عربية، وأجنبية منشورة، وغير منشورة، وكذلك على الكتب والدوريات العلمية المتخصصة في الموضوع.

2- المصادر الأولية: وذلك من العينة التي تم اختيارها واستهدافها بالدراسة، وما تم الحصول عليه من بيانات أساسية تم جمعها ميدانياً، من خلال توزيع أداة الدراسة "استمارة الاستبانة" التي وضعت لهذا الغرض.

## 8-1 الدراسات السابقة:

### 1- دراسة ابن عيشاوي (2010) بعنوان: أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الاستثمار في بناء الحكومة الالكترونية من خلال ربط المواطنين ومؤسسات الأعمال والمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني وغيره بنمط الكتروني موحد يوفر مختلف التعاملات ببسر واقتصاد كبير في الجهد والمال والوقت، حيث يكون التركيز حول تلك العوائد أكثر في مجال الأعمال، وكانت دراسته تشخيص لحالة الجزائر في تطبيق ذلك النظام ثم إبراز أهم المعوقات التي تحول دون تحقيقه، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج النظري التحليلي في معالجة إشكالية الدراسة وقد توصل إلى استنتاجات كانت من أهمها: أن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تجاوز ثلاث سنوات على إطلاقه وأنه يحمل جملة من العقبات التي تحول دون تحقيقه منها) :عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الانترنت والجانب التشريعي المختص في ذلك المجال، وارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات.

### 2- دراسة الرزي، ديبالا جميل (2012) بعنوان الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ثم معرفة الأسباب والمعوقات التي تحد من تطبيق النظام وطرق علاجها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن سؤال الدراسة وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها ما يلي :وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الالكترونية مع عدم وجود بعضها بنسب مختلفة، ولبناء حكومة الكترونية قوية تحتاج إلى توفر متطلباتها ومقوماتها؛ لكي يكتب لها النجاح، وكانت من أهم التوصيات :العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية الأركان، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله

### 3- دراسة حسن، ايمان مصطفى. القصيمي، محمد مصطفى (2013) بعنوان متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العراقية دراسة استطلاعية للآراء القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في مديرية بلدية الموصل على هذا التساؤل تم اختبار الفرضية الأساسية التي مفادها (تتباين متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في مديرية بلدية الموصل) إذ تم توزيع (40) استمارة استبانة على القيادات الإدارية في المنظمة قيد الدراسة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها باستخدام بعض الأدوات الإحصائية المناسبة حيث توصلت الدراسة إلى نتائج منها أن



الإدارة في المنظمة قيد الدراسة تدعم تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال توفير المخصصات المالية لذلك وكذلك تتوفر اجهزة حاسوب حديثة بما يتماشى وتطبيق الحكومة الالكترونية

#### 4- دراسة المنصوري، نغماري (2013) بعنوان متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر.

هدفت الدراسة للتعريف بالحكومة الالكترونية من خلال بيان خصائصها ، واهدافها ومتطلبات تطبيقها وكذلك التعرف على اهم العقبات التي تحول دون تطبيقها، وأهم نتائج الدول الناجحة فيها، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج اهمها. وجود عدة عقبات تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية أهمها الامية الالكترونية وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية.

#### 5- دراسة الغنوصي، الهاجري ( 2016 ) بعنوان صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس وزارة التربية والتعليم في كل من سلطنة عمان ودولة الكويت.

هدفت الدراسة إلى التعرف على صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام في سلطنة عمان ودولة الكويت من وجهة نظر مديري المدارس ومساعدتهم، ولتحقيق هدف الدراسة طوّر الباحثان استبانة مكونة من خمسة محاور، هي: دعم الإدارة العليا، والنظم والتشريعات، والموارد المالية، والموارد البشرية، والثقافة الرقمية، وتم توزيع (400) استبانة، واسترجع منها (274) استبانة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :جاءت فجوة الثقافة الإلكترونية في المرتبة الأولى كأعلى الصعوبات، ثم محور الموارد المالية، يليه محور الموارد البشرية، ثم محور الأنظمة والتشريعات، وحل أخيراً محور دعم الإدارة العليا .كما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين البلدين وذلك لصالح دولة الكويت.

#### 6- دراسة لعرج، مجاهد نسيمه. طويطي، مصطفى (2016) بعنوان استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية".

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مشروع بناء الحكومة الإلكترونية القائمة على فكرة تهيئة الفرصة لعموم المواطنين ولقطاع الأعمال للتفاعل والقيام بالأعمال التجارية والحكومية باستخدام الوسائل الإلكترونية بما يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، فبعد مرور أربعة سنوات على انطلاق مشروع الجزائر " الحكومة الإلكترونية " 2013 لم تصل فكرة الحكومة الإلكترونية إلى النضج الكامل ولم يتجسد بعد على أرض الواقع، إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونه تطبيقات أولية تتمثل في رقمنة وأتمتة بعض الخدمات، الأمر يتطلب دراسة فكرة الحكومة الإلكترونية دراسة نقدية لبيان الطموحات والتحديات، أضف إلى ذلك مدى استجابة المواطن الجزائري إلى إقامة حكومة إلكترونية وهذا كله لتعظيم الإيجابيات وتقادي السلبيات أثناء التطبيق التدريجي لهذه الفكرة.

#### 7- دراسة إلياس شاهد، الحاج عرابية، دفرور عبد النعيم (2016) بعنوان تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

تهدف الدراسة إلى تناول الخلفية النظرية لمفهوم الحكومة الالكترونية، من خلال التعرف على مدى توفر المتطلبات والإمكانيات المادية و البشرية، و مدى جاهزية بعض الأطراف الحكومية لاستيعاب تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في الجزائر، مع الإشارة إلى أنموذج وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر

د. عبد المنعم سالم المحروق/ جامعة غريان ؛ د. عبد السلام عمر الأخضر/ الاكاديمية الليبية طرابلس  
تحيطه الضبابية وذلك لغياب رؤية شاملة في إيجاد المتطلبات التقنية والقانونية والتنظيمية لإطلاق هذا المشروع، فالتصور السائد حول المشروع لا يخرج عن نطاق اعتباره برنامج أو مخطط شبيه إلى حد ما بمخططات التنمية التي كانت تضعها وزارة التخطيط

8- دراسة بن نوبة، أحمد رمضان. أبو خويط، ناجم محمد ( 2017 ) بعنوان مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية 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 ، وقد استهدفت هذه الدراسة جميع العاملين بمكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس والبالغ عددها 32 مفردة وذلك باستخدام اسلوب المسح الشامل وتحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الاجتماعية ( spss )، وتوصلت الدراسة إلى أن مكتب التعليم يفتقر إلى الأموال اللازمة والكافية لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية لإنجاز الأعمال وأن الأجهزة الالكترونية بالمكتب (كالحاسوب والانترنت) غير كافية ولا تستطيع تلبية كل الاحتياجات المطلوب تنفيذها.

9- دراسة قيداون أبو بكر الصديق، معمر خيرة (2017) بعنوان الحكومة الالكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة.

هدفت هذه الدراسة إلقاء الضوء على موضوع الحكومة الالكترونية والحكومة بهدف ابراز دور الحوكمة في تعزيز الحكومة الالكترونية من مختلف جوانبه وبيان أهميتها في الحياة اليومية وبيان متطلبات الحكومة الالكترونية الحديثة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن دور الحكومة الالكترونية كوسيلة مثلى للحكومة تمكنها من رعاية مصالح الجمهور من أفراد ومؤسسات الكترونياً دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين الإدارات الحكومية وهذا يتطلب بدوره الاعتماد على آليات الحوكمة أي الحاكمية الرشيدة للدولة للقيام بتسيير فعال على مستوى الدولة ككل.

## 2- الجانب النظري

### 1-2 مقدمة:

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية أساسية من التكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وكفاءة عالية وشفافية (الري، 2012).

وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً مهماً ليس فقط في تسهيل معيشة الحياة اليومية للبشر، ولكن كأداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع أيضاً، فضلاً عن استخدامها كعنصر فعال في مجال تبادل المصالح الدولية، وما يمكن ملاحظته من خلال التطور الهائل الذي شهده العالم في عدة قطاعات، أثر بشكل جلي على نوعية تقديم الخدمات للأفراد خاصة فيما يتعلق بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتي ظهرت نتيجة الضرورة الملحة التي فرضتها التطورات العالمية الحاصلة في مجال العولمة والتي أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات ومنها الحكومة الإلكترونية، وتعتبر الحكومة الإلكترونية





أحد أنماط الإدارة المعاصرة والمستحدثة، (درويش، 2005). وتعتبر ليبيا إحدى هذه الدول النامية التي تسعى جاهدة نحو إرساء معالم الحكومة الإلكترونية في ظل التحديات الراهنة للإدارة الإلكترونية.

## 2-2 تعريف الحكومة الإلكترونية:

لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية، فقد عرفت الأمم المتحدة في عام 2002 الحكومة الإلكترونية بأنها "استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين". (يوسف، 2005: 7)

وفي عام 2003 تقدمت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في المجال الاقتصادي بالتعريف التالي: الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل (ابراهيم، 2008: 64)

وقدم البنك الدولي عام 2005 مفهوما للحكومة الإلكترونية بأنها "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها، والتي لها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات". (خالص، 2013)

أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية، فقد عرفت الحكومة الإلكترونية على أنها عملية استخدام المعلومات العريضة للانترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال، لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات

وبالرغم من عدم وجود تعريف موحد ومتفق عليه للحكومة الإلكترونية، إلا أنه لا يكاد يختلف أحد عن الهدف الأساسي للحكومة الإلكترونية، وهو التحسين المستمر لعمليات التفاعل بين ثلاث مجموعات هي: الحكومة، قطاع الأعمال والمواطنين، وذلك من أجل تحسين الرقي السياسي والاقتصادي والاجتماعي للمجتمع.

وبنظرة سريعة يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية تعتبر أحد أهم التطبيقات التكنولوجية الجديدة التي يجب تطبيقها خاصة في دول العالم النامي، فالقطاع الحكومي في تلك البلدان يتصف بالبيروقراطية والروتين من حيث بطء انجاز الأعمال، وأحيانا تعقيد الإجراءات دون مبرر. (عدوان، 2007)

أن فكرة الحكومة الإلكترونية تدور ببساطة حول سرعة الإنجاز حيث يوفر مشروع الحكومة الإلكترونية الفرصة لزيادة معدلات العمل في التخلص من كافة المعوقات التقليدية مثل الأوراق والأختام والتردد بشكل دائم على المصالح الحكومية لإنجاز الأعمال (العثيم، 2007)

على ضوء ما سبق ذكره، يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال قواعد البيانات وشبكات المعلومات وكافة وسائل الاتصال الحديثة والانترنت، وذلك لتسهيل الخدمات العامة للمواطنين وتقديمها بكفاءة وفاعلية وبالسرية والدقة والتكلفة الأقل وفي أي زمان ومكان"، كما أن الحكومة الإلكترونية تزود المواطنين بآليات أفضل وأسرع وأيسر للوصول للمعلومات الحكومية سواء أكانت المعلوماتية والخدماتية، مما يعطي المواطنين فرصة أفضل للمشاركة بأرائهم ومقترحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة.

## 2-3 مجالات الحكومة الإلكترونية:

يرتبط مفهوم الحكومة الإلكترونية بثلاثة جوانب رئيسية وهي:

1- الارتباطات مع الحكومات: حيث يركز هذا الجانب على علاقة الحكومات المركزية مع الحكومات المحلية، والعلاقات التي تجمع ما بين المنظمات والإدارات والوكالات، بالإضافة إلى تركيزها على تحديد العلاقة ما بين الموظفين والحكومة، والعلاقة ما بين السلطة التشريعية والسلطة التنفيذية.

2- الارتباطات العملية: أي الأعمال الإلكترونية التي تحدد العلاقة ما بين الحكومات والأسواق، بالإضافة إلى تحديد العلاقة ما بين الحكومة والقطاع الخاص.

3- العلاقة بين الحكومة والمواطنين: أي التركيز على العلاقات التي تجمع بين الحكومة والمواطنين، والخدمات المقدمة لهم والاحتياجات المراد تلبيتها.

**ويمكن تصنيف أسباب ودواعي لجوء الدول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية كما يلي: (درويش، 2005)**

ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة، مع تسارع التقدم التكنولوجي، الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة مع التكيف معها، وابتكار تقنية الاقتصاد الإلكتروني، والتحول الديمقراطي وما رافقتها من متغيرات وتوقعات، وكذلك ظهور شبكة الانترنت وظهور التجارة الإلكترونية والتوجه نحو مشاريع الخصخصة.

## 2-4 اهداف ومزايا الحكومة الإلكترونية: (لعرج، 2016)

تتمثل الفائدة المباشرة من الحكومة الإلكترونية في ضمان الاستفادة من الإمكانيات الهائلة وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات العامة للمستفيدين بكلفة أقل، وسرعة ودقة في إنجاز المعاملات كجمع الضرائب وخدمات الجمهور، بطريقة متواصلة ومفيدة مع المواطنين وخصوصا للمواطنين الذين يقطنون في أماكن بعيدة، ويتم التعامل الإلكتروني في الخدمات الحكومية من خلال ميكنة هذه الخدمات دون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر أداء الخدمة من خلال.

التعرف على إجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة، إتاحة وتوفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة، فتح قناة اتصال بين الأفراد و الجهات الحكومية، تحسب الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني للتعرف على أهم معوقات الخدمات و كيفية مواجهتها و تطويرها سهولة الوصول للخدمات إلكترونية من خلال النشر الإلكتروني وهذا يحقق مبدأ الشفافية والعدالة لكافة شرائح المجتمع و تعزيز الديمقراطية، وتحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال مجموعة من الإجراءات المتمثلة فيما يلي:

أ- تخفيض الإنفاق الحكومي و التكاليف المباشرة. ب- تحقيق التنسيق بين المؤسسات الحكومية.

ج- الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات

د- وتبسيط الإجراءات الحكومية في أقل وقت ممكن.

## 2-5 خصائص الحكومة الإلكترونية (حجازي، 2006)

يلاحظ أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:



1- **سرعة أداء الخدمات:** حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جداً. هذا فضلاً عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

2- **تخفيض التكاليف:** يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جداً من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلاً على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف آخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظراً لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

3- **اختصار 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 فضلاً 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 آخر.

وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه إتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد والنفقات وذلك خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين.

## 2-6 متطلبات الحكومة الإلكترونية: (حسن والقصيمي، 2013)

هناك متطلبات عديدة لبناء نظام الحكومة الإلكترونية منها تكنولوجية وإدارية ومنها قانونية وبشرية ولكي تكون الحكومة الإلكترونية فعالة؛ لا بد من وضع استراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية يقوم بإعدادها فريق مؤهل، ولبناء الحكومة الإلكترونية؛ تحتاج إلى مقومات وبعض المتطلبات؛ كي يكتب لها النجاح وقدرتها على أداء الأعمال المنوطة بها وتحقيق أهدافها ومن تلك المتطلبات:

1- **المتطلبات الإدارية:** وهذه المتطلبات تحتاج لكي تحق للمنظمات الأهداف المبتغاة منها إدارة جيدة تتبنى الآتي:

مساندة التطوير والتغيير وتدعيمه، والأخذ بكل جديد وحديث في مجال الأساليب الإدارية، وضرورة وجود قيادات إدارية تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تقنية المعلومات والاتصالات، وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية والتحول من الهرمية إلى الشبكية وانتقال الهياكل من العمودية إلى الأفقية، والتخلص من الروتين في الإجراءات إلى تبسيط خطوات العول والإجراءات بما يكفل سهولة ومرونة التعامل مع الجهات والوزارات المختلفة.

2- **المتطلبات القانونية:** يعد وجود التشريعات القانونية من الأسس الجوهرية لاكتمال وتعميم الحكومة الإلكترونية حيث يجب أن تكون كل الأعمال تحت مظلة الشرعية القانونية بحيث يبنى أي إجراء إداري على أساس قانوني وعليه يجب على الحكومات أن تقوم بمراجعة كافة التشريعات والقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات للتأكد من مواكبتها الإجراءات المكونة الإلكترونية وبما يضمن أعطاً صيغة قانونية للأعمال الإلكترونية وكذلك تحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل والإلكتروني وخصوصية.





3- المتطلبات التقنية: إن تقديم الحكومة الالكترونية يتطلب توفير تقنية المعلومات والاتصالات وذلك من أجل تسهيل ربط المواطنين من خلال أجهزة الحاسوب بالانترنت، وهذا يتطلب إعادة النظر في البنية التحتية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها وجعلها قادرة على الاستجابة لمتطلبات الحكومة الالكترونية وتشمل الآتي:

أ- الأجهزة والمعدات. وهي تلك الأجزاء الملموسة والمرئية والتي تتمثل بالحاسوب وملحقاته.

ب- الاتصالات: وهي الوسائط الالكترونية التي تعمل على ائصال المعلومات عبر مسافات بين أجهزة في مواقع مختلفة.

ج- البرمجيات: حيث تعد البرمجيات المكونات غير الملموسة من الحاسوب التي تتولى مهمة تشغيله.

4- المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري أهم عنصر في أي عملية حيث يعتبر المحرك الاساسي لكل الاعمال وتعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الفكر البشري وتتمثل الموارد البشرية بأنواع القوى العاملة في تكنولوجيا المعلومات بدأ من المدراء ومروراً بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها ومصممي البرامج ومشغلي الاجهزة والمعدات وانتهاء بعمال الصيانة.

ويؤكد البعض على ضرورة توفير العناصر البشرية المؤهلة ومواصلة تدريبها على استخدام الحاسب الآلي باستمرار وعلى توظيفه في تطبيقات الحكومة الالكترونية والتعامل مع البرامج المختلفة مع الاهتمام بالتخطيط للقوى البشرية العاملة (الشريف، 2011)

## 2-7 التحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية (أبو معايض، 1425: 253-286)

1- **التحديات الإدارية:** وتتمثل تلك التحديات في عدم وضوح الرؤية ووجود تفاوت في أخذ المنظمات بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية، وضعف تكامل التخطيط والتحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، والموائمة بين الحاجات المتنوعة والمتعارضة أحياناً، وعدم تحقيق التوازن بين خطة المنظمة والاستراتيجية الكلية نظراً لتعدد المنظمات والأجهزة الحكومية، وغياب إدارة التغيير بحيث أن التحول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية مما سيستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية الذي يتعامل معها ذلك الجهاز الإداري، وصعوبة التحول إلى التنظيم الإلكتروني، وتصلب الثقافة التنظيمية، ومقاومة التغيير من قبل العاملين.

2- **التحديات التقنية:** تدخل تلك التحديات في إطار (مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية اللازمة) وتتعلق هذه العقبات أو الصعوبات في الدول التي لا تملك صناعات تقنية إلكترونية، وتتمثل هذه التحديات في الاحتياج إلى استثمارات مالية ضخمة لإيجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية، وفي الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة، وأيضاً في تعارض الاعتماد على التقنيات المعلوماتية مع حفظ الأمن المعلوماتي، وفي وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة، وكذلك في ضعف البنية الأساسية في مجالات الاتصالات.

3- **تحديات الأمن المعلوماتي:** ترتبط هذه التحديات ببعدين هما البعد المكاني والبعد الزماني وتتمثل هذه الصعوبات في عدة أوجه منها التطور التقني المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة، وتنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواء بطول فترة الاستخدام أو باختراع تقنيات جديدة ومن هذه التهديدات ( تهديدات





الاختراقات، وتهديدات المواقع المعادية، وتهديدات القرصنة والتجسس والتدمير، وازدياد نطاق التأثير حيث دخلت التقنيات الإلكترونية في تركيبة كل الأنظمة التي تستخدم في مختلف جوانب الحياة وقد نتج عن ذلك اتجاه المؤثرات الأمنية إلى قطاعات الخدمات الرئيسية في المجتمع مما يجعل آثارها العكسية واسعة النطاق، وتتمثل هذه التحديات من حيث (سرية المعلومات، وسلامته، ووجودها بعدم حذفها وتدميرها، والبعد التقني، والبعد الإنساني، والبعد المؤسسي، والبعد البيئي)

4- **التحديات المعرفية (تحديات الجمهور الإلكتروني):** وليس المقصود بها أن يتحول كل أفراد المجتمع إلى متخصصين في التقنيات الرقمية أو الإلكترونية، ولكن إيجاد وعي ومعرفة جماهيرية معلوماتية، وهذا ينتابه بعض الصعوبات ومنها حداثة التقنية بالنسبة لمجتمعات الدول النامية، والأمية الرقمية وهي الجهل وعدم المعرفة بالتقنيات المعلوماتية الحديثة وما يتبع ذلك من العجز على استخدامها.

## 2-7 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تشير دراسة أجرتها «كلية دبي للإدارة الحكومية» إلى أنه يمكن تصنيف العوائق الرئيسية أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية عربياً ضمن تسع فئات رئيسية، هي:

1- **نقص المؤهلات:** يفترق عدد كبير من العاملين في القطاعات الحكومية في الوطن العربي للمعرفة التي تتطلبها عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، ويتبدى ذلك على شكل مقاومة قوية للتغيير تقف حائلاً أمام نشر هذه المعرفة، يؤازرها عامل هجرة الخبرات من القطاع العام لفائدة القطاع الخاص، أو إلى خارج البلدان العربية

2- **الفجوة الرقمية:** تعاني العديد من المجتمعات العربية من ضعف معدلات استخدام الإنترنت والحاسوب الشخصي، وتقدر إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة (UNDESA) عدد هؤلاء المستخدمين بـ 10 ملايين، في حين تقدره «مجموعة مدار للأبحاث» بـ 3,26 مليوناً.

3- **ضعف البنية التحتية التكنولوجية:** تفتقر معظم المؤسسات الحكومية في الدول العربية إلى البنية التحتية الملائمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والي تمكّنها من تحقيق انسيابية في تبادل المعلومات.

4- **نقص التمويل:** ويعد هذا العامل من الأسباب الأكثر وضوحاً التي تدفع دولاً عربية عدة إلى إعادة ترتيب أولويات مشروعات الحكومة الإلكترونية بحيث تركز على المشروعات الهادفة لتخفيض النفقات، حصراً، على حساب المشروعات الأهم على المستوى التنموي، بينما تعتمد دول أخرى في مبادرات الحكومة الإلكترونية بشكل شبه كامل على القروض والمساعدات الدولية، ما أدى إلى عدم نجاح الكثير من تلك المبادرات في تأسيس حكومة إلكترونية ناجحة. ويعود السبب الرئيس في هذا الإخفاق إلى أن المساعدات الدولية تميل عادةً إلى إملاء «أفضل الممارسات» ونماذج وآليات التنفيذ المطبقة في الدول الأكثر تطوراً، من غير مراعاة الاختلافات مع دول المنطقة.

5- **افتقاد الأطر التنظيمية:** غالباً ما تكون مبادرة الحكومة الإلكترونية في الدول العربية ممثلة بمشروعات متفرقة تقوم بها مؤسسات حكومية متعددة بشكل منفصل.

6- **استراتيجيات التطوير والتنمية:** لم تأخذ معظم مبادرات الحكومة الإلكترونية العربية موقعها المناسب ضمن خطة التطوير والإصلاح الأشمل على مستوى الحكومة عامةً في دول عربية عديدة، حيث تعجلت هذه الدول

في إقرار استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في أوائل العقد الحالي، واضطرت إلى تعديل هذه الاستراتيجيات خلال السنوات القليلة الفائتة.

7- **الإطار القانوني:** لا يزال استبدال الوثائق الورقية المعتمدة قانونياً لمصلحة نظيراتها الإلكترونية، مثل الدفع الإلكتروني والتوقيع الرقمي.. وغيرها، في مراحلها الأولى بالنسبة للعديد من الدول العربية، وقد أعاق غياب إطار قانوني ناضج وملئم لهذا النوع من المعاملات تطبيق العديد من الخدمات الإلكترونية الحكومية، ومشكلة «شهادات المنشأ» التي تحدثنا عنها في المقال السابق هي خير دليل.

8- **عدم الاستقرار الحكومي:** يُنظر إلى الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية على أنها مجرد جزء تكميلي للقطاع العام وليس عنصراً أساسياً لإعادة صياغة وتشكيل المؤسسات الحكومية. ويُعد عدم استقرار سياسات الحكومة وبرامجها وتغييرها مع تغير تلك الحكومات من أهم العوائق التي تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية.

9- **تبني الخدمات الإلكترونية:** يُعد تغيير مزاج الرأي العام تجاه قيمة الحكومة الإلكترونية وإقناعه بالثقة بخدماتها عاملاً حاسماً في تقييم نجاح مشروعاتها في كل الدول العربية، وهذا يتطلب من مبادرات الحكومات الإلكترونية تحقيق نسبة معينة من الاستخدام لتعكس إنجازات إيجابية في حياة الأفراد والأعمال بما يؤكد تحقيق عائد على الاستثمارات.

### 3- الجانب الميداني

#### 3-1 منهجية الدراسة:

#### 3-1-1 منهج الدراسة:

نتيجة لطبيعة الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الذي يُعد مناسباً لطبيعة هذه الدراسة، هذا بالإضافة إلى اعتماد الباحثان على المصادر الثانوية متمثلة في المراجع العلمية والدراسات السابقة لتغطية الإطار النظري لهذه الدراسة.

#### 3-1-2 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين ببلديات الجبل الغربي محل الدراسة والتي يبلغ عددها (7) بلديات هي (غريان - الاصابة - الشقيقة - الزنتان - يفرن - الرجبان - جادو)، ويتكون عدد العاملين بها (645) موظفاً.

#### 3-1-3 عينة الدراسة:

تم تحديد حجم العينة بناءً على جدول (rejicie and morgan) لسنة 1970 م لتحديد حجم العينة، وتم اختيار عينة حجمها (234) مفردة بطريقة العينة العشوائية البسيطة من المجتمع محل الدراسة، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، وقد استجاب منهم (197) وبقيت 37 استبانة لم يتمكن الباحثان من الحصول عليها، وبهذا تكون نسبة المستجيبين لأداة الدراسة (84 %) من حجم العينة ولم يتم استبعاد أية استبانة.

## 3-1-4 أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والنتائج التي تم التوصل إليها، والمقاييس التي استخدمت، قام الباحثان بتطوير استمارة استبيان لقياس معوقات استخدام الحكومة الإلكترونية بالبلديات محل الدراسة، وشملت استمارة الاستبانة على (4) متغيرات رئيسية (المعوقات) تمثلت في (المعوقات الإدارية، المعوقات التقنية، المعوقات البشرية، المعوقات المالية)، وتكونت الاستمارة من جزئين رئيسيين، ضم الجزء الأول معلومات عامة عن الأفراد عينة البحث وخدمت هذه البيانات قياس الفرضية الثانية، أما الجزء الثاني فهو مجموعة فقرات تتعلق بمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية وتخدم هذه الفقرات قياس الفرضية الرئيسية الأولى.

## 3-2 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لغرض إجراء التحليل الإحصائي اللازم للدراسة، فإنه تم الاعتماد على تطبيق أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package For Social Sciences" والمعروف اختصاراً ببرنامج (SPSS) حيث يعد هذا البرنامج من أكثر البرامج الإحصائية شيوعاً واستخداماً، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: معاملات الارتباط، اختبار التوزيع الطبيعي، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، اختبار (T)، اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA)، اختبار (LSD) للمقارنات البعدية.

## 3-3 صدق وثبات أداة الدراسة:

## 3-3-1 صدق الاستبانة قام الباحثان بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين: من أجل التأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) تم عرضها على خمسة محكمين من أساتذة الجامعات العامة في ليبيا، وتم إجراء دراسة استطلاعية على عينة مكونة من (20) فرداً من عينة الدراسة، وقام الباحثان بحذف وتعديل وتعريب بعض الفقرات في الاستبانة بناءً على الملاحظات القيمة الواردة من المحكمين والعينة الاستطلاعية ليكون أكثر دقة.

2- الصدق البنائي: لحساب الصدق البنائي للاستبانة تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكمية لكل- مجال والدرجة الكمية للاستبانة، ويبين الجدول رقم (1) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة عند مستوى دلالة 0.05 وبذلك تكون جميع مجالات الاستبانة تتمتع بالصدق البنائي.

## جدول رقم ( 1 ) معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مجال

## والدرجة الكلية للاستبانة

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	البعد	
0.000	0.774**	المعوقات الإدارية	-1
0.000	0.734**	المعوقات القانونية	-2
0.000	0.758**	المعوقات التقنية	-3
0.000	0.789**	المعوقات البشرية	-4



3-3-2 ثبات الاستبانة: تم احتساب الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة، باستخدام معادلة كرو نباخ ألفا، حيث تراوحت معاملات كرو نباخ ألفا بين 0.870 و 0.958 بالنسبة لأبعاد الاستبانة، أما بالنسبة للاستبانة ككل فقد بلغت قيمته (0.920) وهي نسبة ثبات عالية في العرف الإحصائي، مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختيار فرضياتها،

جدول رقم ( 2 ) معاملات كرو نباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

البند	عدد الفقرات	الثبات (معامل كرو نباخ ألفا)	الصدق = الجذر التربيعي للثبات
1- المعوقات الإدارية	9	0.870	0.932
2- المعوقات التقنية	9	0.684	0.827
3- المعوقات البشرية	9	0.758	0.870
4- المعوقات المالية	9	0.789	0.888
الإجمالي	36	0.820	0.905

4- اختبار التوزيع الطبيعي: تم استخدام اختبار كولمغوروف سمرنوف (Sample K-S - 1 - ) ويوضح الجدول رقم (2) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعملية.

جدول رقم (3) اختبار التوزيع الطبيعي (1 - Sample Kolmogorov - smirnov)

البند	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
1- المعوقات الإدارية	9	0.870	0.083
2- المعوقات التقنية	9	0.884	0.070
3- المعوقات البشرية	9	0.958	0.108
4- المعوقات المالية	9	0.889	0.143
جميع الفقرات	36	0.920	0.359

5- تحليل فقرات الاستبانة: تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة (T) الجدولية التي تساوي ( 2.05 أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 ) وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة T المحسوبة اصغر من قيمة T الجدولية التي تساوي (2.05 أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 )

لقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة المكون من خمس درجات لتحديد أهمية كل فقرة من فقرات الاستبانة ويوضح الجدول التالي درجات مقياس ليكرت.



جدول رقم ( 4 ) درجات مقياس ليكرت

غير موافق تماماً	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماماً	الاستجابة
1	2	3	4	5	الدرجة
1 - 1.79	1.80 - 2.59	2.60 - 3.39	3.40 - 4.19	4.20 - 5.00	الاتجاه العام

أولاً: تحليل البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة.

1- المؤهل العلمي:

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

الرقم	المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
1	متوسط	64	32.5%
2	دبلوم عالي أو جامعي	98	49.7%
3	ماجستير أو دكتوراه	35	17.8%
	المجموع	197	100.0%

يتضح من الجدول رقم (5) أن اغلب أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل دبلوم عالي أو جامعي، بنسبة 49.7% من عينة الدراسة، أما المرتبة الثانية فكانت من حملة المتوسط فكان عددهم 64 فرد وبنسبة 32.5% ثم يليه حملة الماجستير أو الدكتوراه وكان عددهم 35 فرداً وبنسبة 17.8% من عينة الدراسة، ويلاحظ من خلال هذه النسب أن أغلب العينة هم ذات مستوى تعليم عالي مما يشجع على تبني برنامج الحكومة الالكترونية.

2- المستوى الوظيفي:

الجدول رقم ( 6 ) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

الرقم	المستوى الوظيفي	العدد	النسبة %
1	موظف	113	57.3%
2	رئيس قسم	51	25.9%
3	مدير إدارة	33	16.8%
	المجموع	197	100%

يتضح من الجدول رقم (6) أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من فئة الموظفين حيث بلغ عددهم (113) موظف وموظفة أي نسبتهم 57.3% من عينة الدراسة أما المرتبة الثانية فكانت من فئة رئيس قسم بنسبة 25.9% ثم يليه من فئة مدير إدارة وبنسبة 16.8% من عينة الدراسة.



3- سنوات الخبرة:

الجدول رقم (7) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات العمر

الرقم	سنوات الخبرة	العدد	النسبة %
1	اقل من 5 سنوات	20	10.15 %
2	من 5 سنة إلى اقل من 10	81	41.1 %
3	من 10 سنة إلى اقل من 15	47	23.9 %
4	اكثر من 15 سنة	49	24.85 %
	<b>المجموع</b>	<b>197</b>	<b>100 %</b>

يتضح من الجدول رقم (7) أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من لديهم خبرة في مجال العمل تفوق 10 سنوات، حيث بلغ عددهم 96 فرداً ونسبتهم 48.75 % من عينة الدراسة وهي نسبة عالية، أما الفئة التي خبرتهم ما بين (5 - 10 سنوات) 41.1 % من عينة الدراسة وهذا يشير إلى أن أغلب عينة الدراسة من ذوي الخبرة، مما يساعد في تبني مشروع الحكومة الالكترونية ويسمح بتبني برامج تدريبية للموظفين لتطبيق الحكومة الالكترونية.

- تحليل واختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:- توجد معوقات تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية بالبلديات محل الدراسة

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى تم تقسيمها إلى أربع فرضيات فرعية على النحو الاتي:-

الفرضية الفرعية الأولى:

1- هناك معوقات إدارية تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية بالبلديات محل الدراسة.

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة T

لكل فقرة من فقرات مجال المعوقات الإدارية

المعوقات الإدارية					
ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
1	القصور في التخطيط السليم لعملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية.	3.60	0.87	10.71	0.000
2	عدم اقتناع وتأييد الإدارة العليا بالمنظمة لمشروع الحكومة الإلكترونية	3.53	0.92	15.68	0.000
3	ضعف الوعي لدى كل الأطراف بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية	3.30	1.02	10.76	0.000
4	الهيكل التنظيمية الحالية لا تتوافق مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية	3.77	1.05	18.81	0.000
5	لا يوجد قيادات إدارية تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تقنية المعلومات الاتصالات.	4.61	0.74	15.41	0.000
6	بطء الاستجابة لمطالب التغيير وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية.	3.65	0.85	12.19	0.000
7	لا يتم إعادة هندسة الثقافة التنظيمية والتحول من الهرمية إلى الشبكية.	3.95	0.88	14.49	0.000
8	لا يتم الأخذ بكل جديد وحديث في مجال الاساليب الإدارية.	3.29	1.05	13.09	0.000
9	المركزية الشديدة والإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول للحكومة الإلكترونية	4.20	0.86	13.65	0.000
	<b>المعوقات الإدارية</b>	<b>3.76</b>	<b>0.88</b>	<b>16.22</b>	<b>0.000</b>



ومن خلال نتائج الجدول (8) وبالنظر إلى درجة متوسطات عبارات محور المعوقات الإدارية من معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية نجد أنها تراوحت بين (4.61 - 3.30) حيث أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع فقرات المعوقات الإدارية تعد (سلبية) وذلك لان الوسط الحسابي لتلك الفقرات يفوق الوسط النظري (3.00)، وهذا يدل على اتفاق شبه تام بين أفراد العينة، ويزداد ذلك الاتفاق عند الفقرة (5)، والتي جاءت في الترتيب الأول وتنص على (عدم وجود قيادات إدارية تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تقنية المعلومات والاتصالات)، بمتوسط حسابي (4.61) ويعبر عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد وانحراف معياري (0.74)، مما يدل على أن البلدية لا يوجد بها قيادات مؤهلة لقيادة عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، ويقبل الاتفاق عند الفقرة (3) التي تنص على (ضعف الوعي لدى كل الاطراف بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي بلغ (3.30) وانحراف معياري بلغ (1.02) ويعبر عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد.

وبالنظر إلى المتوسط العام للمحور بالكامل كان المتوسط العام (3.76) وانحراف معياري (0.88) ويعبر هذا عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد وبتشتت قليل، وأن قيمة احصاء الاختبار (16.22) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وقيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من (المتوسط المعتمد) (3)، ما يؤكد وجود معوقات إدارية تحد من استخدام الحكومة الإلكترونية بالبلديات محل الدراسة.

وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن عملية تكليف أعضاء المجالس البلدية تأتي عن طريق الانتخابات مما يصعب معها اشتراط الكفاءة والمؤهل العلمي وكذلك تعتبر مركزية العمل الإداري والاجراءات الروتينية داخل البلديات من احد الأسباب، بالإضافة إلى عدم الثقة في المعاملات الإدارية الإلكترونية، كما أنه قد يكون هناك نقصا في إعداد الموظفين للتحول إلى الحكومة الإلكترونية، وهذا يرتبط بدرجة كبيرة بالثقافة السائدة نحو إدارة التغيير، والذي يحتاج إلى العديد من الندوات والمحاضرات وعقد ورش العمل للتوعية بأهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى التدريب المناسب على البرامج الإلكترونية التي ستطبق.

#### الفرضية الفرعية الثانية:

1- هناك معوقات تقنية تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية بالبلديات محل الدراسة..

#### جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة T لكل فقرة من فقرات مجال المعوقات التقنية

المعوقات التقنية					
ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
1	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	4.69	1.06	2.85	0.000
2	سرعة التغيير في تكنولوجيا المعلومات وصعوبة مسايرتها والافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.	3.35	1.08	8.52	0.000
3	لا تمتلك المنظمة العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها.	3.32	0.98	7.89	0.000
4	لا توجد في المؤسسة شبكة اتصالات ومعلومات حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة.	3.57	1.02	11.42	0.000
5	لا توجد شبكة معلومات حكومية باستخدام البريد الإلكتروني للاتصالات بين دوائر ومؤسسات الحكومة المختلفة.	3.58	0.87	10.43	0.000
6	نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الحكومة الإلكترونية.	4.24	0.98	9.87	0.000
7	لا يوجد بالمنظمة نظام احتياطي لاسترجاع المعلومات عند حدوث خلل في النظام العام.	3.82	1.08	7.90	0.000
8	ضعف برامج الحماية للبيانات والمعلومات بإدارات المنظمة.	4.48	0.66	5.78	0.000
9	توجد لدى المنظمة مشاكل في توثيق المعلومات بشكل الكتروني.	3.70	0.95	9.65	0.000
	<b>المعوقات التقنية</b>	<b>3.86</b>	<b>0.72</b>	<b>9.60</b>	<b>0.000</b>



ومن خلال نتائج الجدول (9) وبالنظر إلى درجة متوسطات عبارات محور المعوقات التقنية من معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية نجد أنها تراوحت بين (4.69 - 3.32) حيث أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع فقرات المعوقات التقنية تعد (سلبية) وذلك لان الوسط الحسابي لتلك الفقرات يفوق الوسط النظري (3.00)، وهذا يدل على اتفاق شبه تام بين أفراد العينة، ويزداد ذلك الاتفاق عند الفقرة (1)، والتي جاءت في الترتيب الأول وتتص على (ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية)، بمتوسط حسابي (4.69) ويعبر عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد وانحراف معياري (1.06)، مما يدل على ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويقل الاتفاق عند الفقرة (3) التي تنص على (لا تمتلك المنظمة العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها) بمتوسط حسابي بلغ (3.32) وانحراف معياري بلغ (0.89) ويعبر عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد، وبالنظر إلى المتوسط العام للمحور بالكامل كان المتوسط العام (3.86) وانحراف معياري (0.72) ويعبر هذا عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد وبتشتت قليل، وأن قيمة احصاء الاختبار (9.66) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وقيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من المتوسط المعتمد (3) ما يؤكد وجود معوقات إدارية تحد من استخدام الحكومة الإلكترونية بالبلديات محل الدراسة.

ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أن نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي تؤدي إلى صعوبة فهم التقنيات الحديثة التي تدخلها المنظمة، كما ان ضعف برامج الحماية للبيانات والمعلومات بالبلديات محل الدراسة وعدم وجود شبكة اتصالات ومعلومات حديثة وعدم وجود نظام احتياطي لاسترجاع المعلومات عند حدوث خلل في النظام العام بالبلدية كل ذلك يرتبط بضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويؤكد هذا التفسير الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.

بينما نقل المعوقات التقنية والمتعلقة بقلّة كفاية أجهزة الحاسب المتوفرة في المنظمة، وسرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها، لكنها تأتي ضمن المتوسط الحسابي لوجود معوقات تقنية تحد من استخدام الحكومة الإلكترونية.

### الفرضية الفرعية الثالثة:

1- هناك معوقات بشرية تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية بالبلديات محل الدراسة.

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة T لكل فقرة من فقرات مجال المعوقات البشرية

المعوقات البشرية					
ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
1	مقاومة بعض موظفي المنظمة للتغيير خوفاً من فقدان مراكزهم الوظيفية.	3.25	1.03	7.69	0.022
2	لا يوجد إدراك لدى الموظفين بأهمية التحول إلى الحكومة الإلكترونية	2.17	1.17	5.50	0.013
3	يوجد عزوف لدى الموظفين من زيادة الأعباء والمهام الإدارية المناطة بهم.	2.63	1.06	8.09	0.002
4	النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي.	4.41	0.96	11.86	0.000
5	قلّة الثقة لدى موظفي المنظمة في كافة التعاملات الإلكترونية.	3.51	0.75	10.07	0.000
6	نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي لدى بعض موظفي المنظمة	3.91	0.85	12.19	0.000

7	ليست لدى المنظمة اهتمام بمتابعة الموظفين خلال إنجاز الأعمال المكلفين بها.	3.45	0.88	9.78	0.000
8	لا تقوم المنظمة بتحديد مهارات وقدرات الموظفين للتعامل مع الحكومة الالكترونية	3.15	0.74	8.74	0.000
9	لا تقوم المنظمة بوضع خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين	4.16	0.95	10.44	0.000
	<b>المعوقات البشرية</b>	<b>3.40</b>	<b>0.92</b>	<b>9.65</b>	<b>0.000</b>

ومن خلال نتائج الجدول (10) نلاحظ الآتي:

وبالنظر إلى درجة متوسطات عبارات محور المعوقات البشرية من معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية نجد أنها تراوحت بين (2.17 - 4.41) حيث أن اتجاهات اغلب أفراد العينة نحو فقرات المعوقات البشرية تعد (سلبية) وذلك لان الوسط الحسابي لتلك الفقرات يفوق الوسط النظري (3.00) ماعدا الفقرة الثانية والثالثة وهذا يدل على اتفاق شبه تام بين أفراد العينة، ويزداد ذلك الاتفاق عند الفقرة (4) والتي جاءت في الترتيب الأول وتنص على (النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي) بمتوسط حسابي (4.41) ويعبر عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد وانحراف معياري (0.96)، مما يدل على نقص في عدد الموظفين المتخصصين والذي يعتبر مطلب أساسي لتطبيق الحكومة الالكترونية، ويقال الاتفاق عند الفقرة (2) التي تنص على (لا يوجد إدراك لدى الموظفين بأهمية التحول إلى الحكومة الالكترونية) بمتوسط حسابي بلغ (2.17) وانحراف معياري بلغ (1.17) ويعبر عن درجة موافقة منخفضة وفق المقياس المعتمد، ويدل هذا على أن هناك إدراك لدى الموظفين بضرورة مواكبة التطور الحاصل في عمليات إتمام الاجراءات والمعاملات إلكترونيا، كما أن الموظفين على استعداد تام لزيادة الأعباء والمهام الإدارية المناطة بهم وهذا ما أكدته إجابات أفراد العينة على الفقرة رقم (3) من المعوقات البشرية، وبالنظر إلى المتوسط العام للمحور بالكامل كان المتوسط العام (3.40) وانحراف معياري (0.92) ويعبر هذا عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد وبتشتت قليل، وأن قيمة احصاء الاختبار (9.65) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وقيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من المتوسط المعتمد (3) ما يؤكد وجود معوقات بشرية تحد من استخدام الحكومة الإلكترونية بالبلديات محل الدراسة.

وربما يرجع السبب في ذلك إلى عدم وجود خطة تدريبية لتطوير مهارات وقدرات الموظفين لتطبيق الحكومة الالكترونية وكذلك قلة الثقة لدى موظفي البلدية في كافة التعاملات الإلكترونية، إلى جانب نقص عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي، حيث أنها جاءت في المرتبة الأولى من عبارات هذا المحور، بينما تقل المعوقات البشرية والمتعلقة بعزوف الموظفين من زيادة الأعباء والمهام الإدارية المناطة بهم. ولكن لا تقوم المنظمة بتحديد مهارات وقدرات الموظفين للتعامل مع الحكومة الالكترونية مما يزيد من خوف بعض الموظفين من المساءلة في حالة تعطل أحد الأجهزة الإلكترونية لقلّة المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي مما يؤدي إلى مقاومة بعض الموظفين لعمليات التغيير والتحول نحو الحكومة الالكترونية.

**الفرضية الفرعية الرابعة:**

1- هناك معوقات مالية تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية بالبلديات محل الدراسة..

جدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة

T لكل فقرة من فقرات مجال المعوقات المالية.

المعوقات المالية					
ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
1	نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	4.02	1.07	11.85	0.000
2	ارتفاع أسعار بعض الأجهزة والمعدات والبرمجيات الإلكترونية.	3.91	0.72	13.92	0.000
3	ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات.	3.70	0.96	12.64	0.000
4	يوجد ارتفاع في تكاليف صيانة وتحديث الأجهزة والمعدات الإلكترونية.	4.04	1.07	10.95	0.000
5	قلة المخصصات المالية لتدريب الموظفين في مجال الحكومة الإلكترونية	3.65	1.12	9.83	0.000
6	ضعف المخصصات المالية بالبلدية لتنظيم ( المحاضرات، الندوات، ورش العمل )	4.10	0.87	8.98	0.000
7	لاتقوم البلدية بالإنفاق المالي للاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الحكومة الإلكترونية	4.35	0.63	11.07	0.000
8	محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة ( المالية / العينية ) لدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	4.84	0.83	14.42	0.000
9	لا يوجد دعم مالي من وزارة الحكم المحلي للبلدية خارج الميزانية المخصصة في البنود.	3.92	0.84	10.84	0.000
	<b>المعوقات المالية</b>	<b>4,06</b>	<b>0,79</b>	<b>12,85</b>	<b>0,000</b>

ومن خلال نتائج الجدول (11) وبالنظر إلى درجة متوسطات عبارات محور المعوقات المالية من معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية نجد أنها تراوحت بين (4.84 - 3.65) حيث أن اتجاهات أفراد العينة نحو جميع فقرات المعوقات المالية تعد (سلبية) وذلك لان الوسط الحسابي لتلك الفقرات يفوق الوسط النظري (3.00)، وهذا يدل على اتفاق شبه تام بين أفراد العينة، ويزداد ذلك الاتفاق عند الفقرة (8)، والتي جاءت في الترتيب الأول وتتص على (محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة ( المالية / العينية ) لدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي (4.84) ويعبر عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد وانحراف معياري (0.83)، مما يدل على ضعف مساهمة القطاع الخاص في تمويل ودعم البرامج اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويقل الاتفاق عند الفقرة (5) التي تتص على (قلة المخصصات المالية لتدريب الموظفين في مجال الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي بلغ (3.65) وانحراف معياري بلغ (1.12) ويعبر هذا عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد، وبالنظر إلى المتوسط العام للمحور بالكامل كان المتوسط العام (4.06) وانحراف معياري (0.79) ويعبر هذا عن درجة موافقة مرتفعة وفق المقياس المعتمد وتشتت قليل وأن قيمة احصاء الاختبار (12.85) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وقيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من المتوسط المعتمد (3) ما يؤكد وجود معوقات مالية تحد من استخدام الحكومة الإلكترونية بالبلديات محل الدراسة.

وترجع المعوقات المالية في المراتب الأولى الى ضعف المخصصات المالية في مجال التدريب والتأهيل لإعداد الكوادر المتخصصة اللازمة للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية وكذلك ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات وبالإضافة الى ذلك ضعف الميزانيات المخصصة لشراء



أنظمة حماية المعلومات وقلة كفاية الموارد المالية لصيانة الأجهزة و نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويرتبط هذا بشكل كبير بوجود معوقات بشرية وتقنية والتي تحتاج بشكل رئيسي إلى وجود الدعم المالي اللازم لإتمام هذه البرامج.

**الفرضية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول وجود معوقات لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية تُعزى إلى المتغيرات التالية (المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي - سنوات الخبرة ) تم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة منها واستخدم الباحثان تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار صحة هذه الفرضيات.

**الفرضية الفرعية الأولى:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول وجود معوقات لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

**جدول (12) تحليل التباين الأحادي للفروقات بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول وجود معوقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.**

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
بين المجموعات	17	2.760	1.380	3.087	.038	نقبل
داخل المجموعات	170	69.295	447.			
المجموع	197	72.055				

تبين نتائج الجدول أعلاه وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لوجود معوقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي حيث بلغت قيمة F (3.087) بدلالة إحصائية ( 0.038 ) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبذلك نقبل الفرضية التي تنص ( يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول وجود معوقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي) ولتحديد مصدر الفروقات تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية.

**جدول (13) اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لتحديد اتجاه الفروق لوجود معوقات لتطبيق الحكومة**

**الإلكترونية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي**

الفرق بين المتوسطات	الدبلوم العالي	الجامعي	ماجستير أو دكتوراه
الدبلوم العالي	-	.18294	-.15704
الجامعي	-.18294	-	-.33997*
ماجستير أو دكتوراه	.15704	.33997*	-

تبين نتائج الجدول أعلاه أن الفروقات كانت بين المؤهل العلمي: (الماجستير أو الدكتوراه) و(الجامعي) لصالح الماجستير، ويعزى السبب إلى أن فئة (الماجستير أو الدكتوراه) لديهم معرفة علمية أوسع مما يساعدهم على الاطلاع وسهولة الفهم للأساليب الحديثة والمتطورة.



الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول وجود معوقات لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

جدول ( 14 ) تحليل التباين الأحادي للفروقات بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول وجود معوقات لتطبيق الحكومة الالكترونية تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
بين المجموعات	4	4.011	1.003	2.298	0.061	نرفض الفرضية
داخل المجموعات	188	68.952	0.436			
المجموع	192	72.963				

تبين نتائج الجدول أعلاه عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لوجود معوقات لتطبيق الحكومة الالكترونية تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي. حيث بلغت قيمة F (2.298) بدلالة احصائية (0.061) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبذلك نقبل الفرضية التي تنص (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول وجود معوقات لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي)

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول وجود معوقات لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (15) تحليل التباين الأحادي للفروقات بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول وجود معوقات لتطبيق الحكومة الالكترونية تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
بين المجموعات	6	5.233	1.744	4.095	0.008	نقبل الفرضية
داخل المجموعات	191	67.730	26.4			
المجموع	162	72.963				

تبين نتائج الجدول أعلاه وجود فروقات ذو دلالة إحصائية لوجود معوقات لتطبيق الحكومة الالكترونية تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة F (4.095) بدلالة احصائية (0.008) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبذلك نقبل الفرضية التي تنص (توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول وجود معوقات لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية تُعزى لمتغير سنوات الخبرة ) ولتحديد مصدر الفروقات تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية.

جدول (16) اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لتحديد اتجاه الفروق حول وجود معوقات لتطبيق الحكومة الالكترونية تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الفرق بين المتوسطات	أقل من خمس سنوات	من خمس سنوات إلى أقل من عشر سنوات	من عشر سنوات إلى أقل من خمسة عشر سنة	من خمسة عشر سنة فأكثر
أقل من خمس سنوات	-	-0.11202	-0.42595*	-0.45063*
من خمس سنوات إلى أقل من عشر سنوات	0.11202	-	-0.31394*	-0.33861*
من عشر سنوات إلى أقل من خمسة عشر سنة	0.42595*	0.31394*	-	-0.02467
من خمسة عشر سنة فأكثر	0.45063*	0.33861*	0.02467	-

تبين نتائج الجدول اعلاه أن مصدر الفروقات كان بين كلا من سنوات الخبرة: (من عشرة سنوات إلى أقل من خمسة عشر سنة) و (أقل من خمس سنوات) و (من خمس سنوات إلى أقل من عشر سنوات) لصالح فئة (من عشرة سنوات إلى أقل من خمسة عشر سنة) ، وأيضاً بين كلا من سنوات الخبرة (من خمسة عشر سنة فأكثر) و (أقل من خمس سنوات) و (من خمس سنوات إلى أقل من عشر سنوات) لصالح (من خمسة عشر سنة فأكثر) ويعزى السبب أنه كلما كانت الخبرة أكثر كلما ساعد ذلك على تحديد وجود المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية.

#### النتائج والتوصيات:

أولاً النتائج: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها من مفردات عينة الدراسة وهي كالآتي:

أولاً: فيما يخص وجود معوقات تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية في البلديات محل الدراسة تبين الآتي:

1- بينت الدراسة أن هناك معوقات إدارية تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية، ويتضح ذلك من خلال البيانات الواردة بالجدول (8) حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي العام لمجال المعوقات الإدارية (3.76)، ويرجع ذلك حسب آراء أفراد العينة إلى عدم وجود قيادات إدارية تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تقنية المعلومات والاتصالات وكذلك تعتبر مركزية العمل الإداري والاجراءات الروتينية داخل البلديات من احد الأسباب، بالإضافة إلى عدم الثقة في المعاملات الإدارية الإلكترونية.

2- بينت الدراسة أن هناك معوقات تقنية تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية، ويتضح ذلك من خلال البيانات الواردة بالجدول (9) حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي العام لمجال المعوقات التقنية (3.86)، ويرجع ذلك حسب آراء أفراد العينة إلى ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية. وكذلك إلى نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي تؤدي إلى صعوبة فهم التقنيات الحديثة التي تدخلها المنظمة بالإضافة إلى ضعف برامج الحماية للبيانات والمعلومات بالبلديات محل الدراسة وعدم

وجود شبكة اتصالات ومعلومات حديثة وعدم وجود نظام احتياطي لاسترجاع المعلومات عند حدوث خلل في النظام العام بالبلدية

3- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك معوقات بشرية تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويتضح ذلك من خلال البيانات الواردة بالجدول (10) حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي العام لمجال المعوقات البشرية (3.40)، ويرجع ذلك حسب آراء أفراد العينة إلى النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي وعدم وجود خطة تدريبية لتطوير مهارات وقدرات الموظفين لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

4- بينت الدراسة أن هناك معوقات مالية تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويتضح ذلك من خلال البيانات الواردة بالجدول (11) حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي العام لمجال المعوقات المالية (4.06)، ويرجع ذلك حسب آراء أفراد العينة إلى. محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة ( المالية / العينية ) لدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية وكذلك ضعف المخصصات المالية في مجال التدريب والتأهيل لإعداد الكوادر المتخصصة اللازمة للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية وكذلك ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات.

ثانياً: فيما يخص وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول وجود معوقات لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية تُعزى إلى المتغيرات التالية (المؤهل العلمي -المسمى الوظيفي - سنوات الخبرة )

1- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لوجود معوقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي وأن هذه الفروقات كانت بين المؤهل العلمي: (الماجستير أو الدكتوراه) و(الجامعي) لصالح الماجستير.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول وجود معوقات لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول وجود معوقات لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية تُعزى لمتغير سنوات الخبرة وأن مصدر الفروقات كان بين كلا من سنوات الخبرة: (من عشرة سنوات إلى أقل من 15 سنة) و(أقل من 5 سنوات) و (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) لصالح فئة (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة )، وأيضاً بين كلا من سنوات الخبرة (من 15 سنة فأكثر) و ( أقل من 5 سنوات ) و( من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ) لصالح ( من 15 سنة فأكثر) ويعزى السبب أنه كلما كانت الخبرة أكثر كلما ساعد ذلك على تحديد وجود المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية.

#### التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يورد الباحثان عددا من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تقليل معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات محل الدراسة، وهي كما يلي:

1- التخلص من بيروقراطية الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية. وإعادة النظر في الهياكل الإدارية القائمة بما يتوافق ومتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

2- زيادة الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الحكومة الإلكترونية مما يزيد من فهم التقنيات الحديثة التي تدخلها المنظمة، ويعطى الثقة للموظفين في كافة التعاملات الإلكترونية.





- 3- تحسين مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتوفير شبكة اتصالات ومعلومات حديثة.
- 4- وضع قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة، بما يوفر برامج الحماية للبيانات والمعلومات ويضمن وجود نظام احتياطي لاسترجاع المعلومات عند حدوث خلل في النظام العام بالبلدية.
- 5- فتح المجال امام البلديات لزيادة عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي
- 6- ضرورة تكثيف الدورات التدريبية لموظفي البلديات محل الدراسة في مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية.
- 7- زيادة المخصصات المالية للبلديات لتنظيم المحاضرات، الندوات، ورش العمل، للتوعية بأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية وبيان مزايا تطبيقها مما يقلل من خوف الموظفين من عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية واعطائهم الثقة في التعاملات الالكترونية.
- 8- زيادة الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات، ووضع استراتيجية للتعاون والتنسيق مع الجامعات ومراكز البحوث المتخصصة في هذا المجال.
- 9- محاولة إشراك القطاع الخاص ودمجه في تبني برنامج الحكومة الالكترونية من خلال إعطاء الامتيازات في العطاءات للشركات المساهمة في دعم هذه البرامج.
- 10- الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذا المجال وبالاخص في اقليمنا العربي.
- 11- سن مجموعة من التشريعات والقوانين التي تضمن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بكفاءة وفعالية للحفاظ على حقوق المتعاملين بها.
- 12- قيام وزارة الحكم المحلي بتأسيس لجنة عليا لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية تكون مهمتها دراسة الأساليب والطرق التي يمكن من خلالها توحيد أنظمة المعلومات بين المؤسسات الحكومية.

## المراجع

- 1- ابراهيم، خالد محمود ( 2008 )، أمن الحكومة الالكترونية (الاسكندرية: الدار الجامعية )
- 2- ابو مهارة، د محمد عثمان الفيتوري (مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بني وليد ليبيا، 2012 ) مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، بحث عن التجارب العربية والعالمية
- 3- بن عيشاوي، احمد (مجلة الباحث، العدد 7، 2009 - 2010) أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال ( جامعة ورقلة )
- 4- بن نوبة، أحمد رمضان. أبو خويط، ناجم محمد (المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، 25-27 ديسمبر 2017) مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية (الخمس، جامعة المرقب)
- 5- الرزي، دبالا جميل محمد (مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين، العدد الأول، يناير 2012) الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها / دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة (الجامعة الإسلامية، 189- 227)

د. عبد المنعم سالم المحروق/ جامعة غريان ؛ د. عبد السلام عمر الأخضر/ الاكاديمية الليبية طرابلس

6- حسن، ايمان مرعي. القصيمي، محمد مصطفى (مجلة تنمية الرافدين ملحق العدد 113 المجلد33، 2013) متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العراقية دراسة استطلاعية للآراء القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل (كلية الاقتصاد، جامعة الموصل، 10- 26 )

7- الرفاعي، سحر قدوري ( مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد السابع، 2009) الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها:مدخل استراتيجي .( مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، بغداد، 305 - 328 )

8- زكي، إيمان عبد المحسن(منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، 2009) الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل (المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر)

9- الشريف، طلال بن عبدالله حسين (2011) الحكومة الالكترونية(القاهرة)

10- عبد الفتاح بيومي حجازي (2006) الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني (الإسكندرية دار الفكر الجامعي)

11- عدوان،اياد خالد (2007) مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية، دراسة حالة قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة.

12- علي محمد عبد العزيز بن درويش ( 2005 ) تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية،كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2005

13- العثيم، أحمد ( صحيفة الجزيرة، العدد 12716، 2007، ) الحكومة الإلكترونية ..المفهوم والأهداف. متوفر من خلال الرابط التالي :<http://www.al-jazirah.com/109289/rj2d.htm>

14- الغنوصي، سالم بن سليم، الهاجري، سالم سعد (دراسات، العلوم التربوية، المجلد43 ، العدد2 ، 2016 ( صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس وزارة التربية والتعليم في كل من سلطنة عمان ودولة الكويت (الجامعة الاردنية، 535 - 550 )

15- قيداون أبو بكر الصديق، معمري خيرة (مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال - المجلد 3 - العدد 4 - 2017) الحكومة الالكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة (جامعة حسيبة بن علي الشلف، 48 - 65)

16 - لعرج ، مجاهد نسيمة. طويطي مصطفى (مجلة ميلاف للبحوث والدراسات - العدد الثالث - جوان 2016 ) استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية" المحاولة الجزائرية (المركز الجامعي عبدالحفيظ بالصوف ميلة، 205 - 226 )

17- محمد الصيرفي (2007) الإدارة الإلكترونية (الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى)

18- يوسف، أحمد محمد (جريدة الشرق الأوسط، العدد 9435، 2005 ) تفوق دول الخليج في تطبيق الحكومة الإلكترونية





19- إلياس شاهد، الحاج عرابية، دفرور عبد النعيم (المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية العدد 3 ،  
2016 ) تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر ( كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح  
ورقلة الجزائر، 121 - 135)