مجلة جامعة بنغازي العلمية

www.sjuob.uob.edu.ly

المعوقات التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية في هيئة الرقابة الإدارية
دراسة حالة بهيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا

خالد محمد إقليوان القطراني [1] *

1 كلية الاقتصاد قسم الإدارة العامة - جامعة بنغازي – ليبيا

تاريخ الاستلام : 25 / 11 / 2020 تاريخ القبول : 31 / 12 / 2020

الملخص:

إن الهدف من الدراسة هو التعرف على أهم المعوقات (البشرية ، والإدارية ، والمالية ، والفنية) والتي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية حيث تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال : ما المعوقات التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية في هيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا من وجهة نظر العاملين بها؟ بينما كانت أهمية الدراسة متمثلة في أنها وضحت المعوقات التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع المعوقات) ، حيث اعتمد الباحث على الاستبيانات أداةً للدراسة والتحليل الإحصائي spss لتحليل البيانات وصفياً واستدلالياً ووُزِّعَت الاستبيانات على المستقصيين حيث كان مجتمع البحث متمثلاً في جميع العاملين في هيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا، البالغ عددهم(20) ، وقد خلصت الدراسة بأهم النتائج وهي ضعف الدعم الحكومي (التشريعات) لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، ونقص العاملين المتخصصين في تقنية المعلومات والاتصالات ، كما كانت أبرز التوصيات ضرورة الحد من المعوقات الإدارية وذلك بدعم الإدارة العليا سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية .

الكلمات المفتاحية:

المعوقات (البشرية، والإدارية، والمالية، والفنية) ، الإدارة الإلكترونية ، هيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا .

Abstract

Abstract: The aim of the study is to identify the most important obstacles (human, administrative, financial, and technical) that limit the shift towards electronic management, as the problem of the study crystallized in the question: What are the obstacles that limit the transformation towards electronic management in the Administrative Control Authority? Employees out? While the importance of the study was that it clarified the obstacles that limit the shift towards electronic management, and the researcher used the descriptive approach (arithmetic averages, standard deviations, and the relative importance of all obstacles), where the researcher relied on questionnaires as a tool for study and statistical analysis spss to analyze the data, descriptively and inferred. Questionnaires on the investigators, where the research community was represented by all workers in the Administrative Control Authority, Ajdabiya Branch, who numbered (20). The study concluded, and the study concluded with the most important results, which are the weakness of government support (legislation) for the application of electronic management, the shortage of specialists in information and communication technology The most prominent recommendations were the necessity of reducing administrative obstacles by supporting senior management, the policy of implementing electronic management.

Keywords: obstacles (human, administrative, financial, and technical), electronic administration, the Administrative Control Authority, Ajdabiya branch.

المبحث الأول: *الإطار العام للدراسة:*

1. المقدمة:

إن المنظمات الحكومية العالمية بشكل عام وهيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا بشكل خاص تعيش في بيئة لا تتسم بالثبات والديمومة ، وأصبح العالم يتسابق لنيل الصدارة في كيفية تقديم الخدمات والحد من معوقاتها ، حيث ارتسمت عليها ملامح الرقمنة في تقديم تلك الخدمات والتميز عبر تقليل تكلفتها وسرعة إنجازها للمهام إلكترونياً ، ولا يخفى على القارئ أن منظماتنا اليوم أصبحت تقاد ولا تقود ، بل بالأحرى تقودها مجموعة من المعوقات التي تجذبها للخلف ، ومن هنا كانت دراستنا حاضرة للتعرف على أهم تلك المعوقات ووصفها من وجهة نظر العاملين بتلك المؤسسة الحكومية ، باعتبار أن الإدارات الحكومية تهدف إلى تنفيذ السياسة العامة للدولة وتتوجه إلى تحقيق الصالح العام ، فلا يمكن تصور تحقيق تنمية مع وجود جهاز إداري تقليدي ، ويعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والإعلام الآلي ثورة حقيقية في عالم الإدارة ، حيث تُحَوِّل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تساعد على الارتقاء بأداء الجهاز الإداري ، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية.

ويشمل مفهوم الإدارة الإلكترونية نموذجاً جديداً من التعاملات الحكومية وإعادة تعريف العلاقة بين الإدارة والمواطن ، وهي ليست دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها المتغيرات العالمية ، فالموضوع يحمل في ثناياه حرية تبادل المعلومات وتدفقها بين دوائر الحكومة من جهة ، وبين دوائر الحكومة والمواطنين من جهة أخرى ، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الإجراءات وتحسين الخدمة العمومية وتوفير الوقت والتكلفة مما يساعد على تحقيق التنمية الإدارية جزءاً من التنمية الشاملة [(1)] .

ومن الجدير بالذكر أن الهيئة تعاني من بعض المعوقات الصعوبات والتي أكدتها الدراسات السابقة وإجابات المستقصين، حيث أشارت إلى وجود مشكلة في شبكة الإنترنت وضعف الدعم الحكومي (التشريعات) في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وقلة في التخصصات البشرية في مجال تقنية

* للمراسلات إلى خالد إقليوان القطراني
البريد الإلكتروني:
Alqtrany.1052000@gmail.com

المعلومات ، وتدني المخصصات المالية التي تدعم التطبيق والحد من معوقاتها.

2. مشكلة البحث:

لا شك في أن أهمية الإدارة الإلكترونية Electronic Management في قدرتها على تقديم الخدمات التي تتسم بالسرعة والفعالية وكفاءة الأداء إلى الأفراد والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية ، وقدرتها على مواكبة التطور الهائل في نظم المعلومات والثورة التكنولوجية المتصاعدة أصبحت مطلباً ضرورياً لتقدم المجتمعات التي توصف بالمؤسسية ، من هنا كان لزاماً على المؤسسات استثمار معطيات الإدارة الإلكترونية ومعالجة المعوقات التي تحول دون تطبيقها وذلك تحقيقاً لمهامها والموجهة للعاملين بتلك المؤسسات وللمستفيدين من خدماتها على حد سواء.

ومن خلال التواصل عبر الهاتف مع مسؤول بالرقابة الإدارية فرع إجدابيا قد يعزو الباحث بأن الإدارة الإلكترونية غير مطبقة بالشكل الذي يساهم في تقديم خدماتها إلكترونياً، وقد يعزو السبب للباحث وجود مجموعة من المعوقات البشرية ، الإدارية ، والمالية، والفنية، حيث أوضح التقرير الصادر بحق وزارة التخطيط لسنة 2017 الفقرة السادسة وجود تقصير في تحقيق مجموعة من الأهداف ذات الأهمية منها : مشروع الخريطة الرقمية الشاملة لليبيا وإعداد قاعدة بيانات لمشروعات التنمية وبرامجها بما يحقق تقويمها وتنفيذها واقتراح حلول للمشاكل التي تحول دون استكمالها[2] ، وبالإضافة إلى العديد من الدراسات السابقة التي أنجزت ولاسيما في البيئة الليبية ، أوضحت وجود مجموعة من المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وتأسيساً على ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس التالي :

ما المعوقات التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية في هيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا من وجهة نظر العاملين بها؟

ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

- ما أهم المعوقات البشرية التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية في هيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا من وجهة نظر العاملين بها ؟
- ما أهم المعوقات الإدارية التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية في هيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا من وجهة نظر العاملين بها ؟
- ما أهم المعوقات المالية التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية في هيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا من وجهة نظر العاملين بها ؟
- ما أهم المعوقات الفنية التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية في هيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا من وجهة نظر العاملين بها ؟

3. هدف الدراسة:

التعرف على أهم المعوقات (البشرية ، والإدارية ، والمالية ، والفنية) ، التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية

4. أهمية الدراسة:

- إضافة علمية في المكتبات الليبية حول المعوقات التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- تبيان المعوقات التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بالرقابة الإدارية .
- قد تعتبر النتائج والتوصيات التي ستقدمها الورقة بمثابة الإفادة لمتخذي القرارات في كيفية التغلب ومعالجة هذه المعوقات.

5. حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على التعرف على موضوع المعوقات التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية بأبعادها وهي (البشرية ، والإدارية ، والمالية ، والفنية) وذلك بالتطبيق على فرع هيئة الرقابة الإدارية – إجدابيا.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة بهيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا.
- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال العام الجامعي 2020-2021
- الحدود البشرية: اشتملت الدراسة فقط على العاملين بالرقابة الإدارية فرع إجدابيا (مديرين، ورؤساء أقسام، وعاملين).

6. الدراسات السابقة:

دراسة [3] (Ahmad AL.Hamadany,2019) بعنوان فعالية الإدارة الإلكترونية حيث كانت أهم أهدافها إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والتعرف على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تطبيق العمل الإداري ، حيث ظهرت النتائج وجود معوقات تشريعية ومنها قصور التشريعات والأنظمة والتعليمات التي تهتم بالعمل الوظيفي ومواكبة التطور في مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات ، كما كان هناك وجود معوقات تكنولوجيا كضعف خدمات الإنترنت والاتصالات ، ومعوقات مالية كارتفاع تكاليف شراء الأجهزة والبرامج الإلكترونية

دراسة (ناصر العقابي و خلود الربيعي ، 2018)[4] بعنوان تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية بشركة التأمين العراقية العامة ، وهدفت الدراسة إلى تحديد مدى وعي العاملين بخصائص استخدام الإدارة الإلكترونية ومزاياه، وكانت أهم النتائج أن استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على سرعة إنجاز العمل وبدقة كبيرة مع توفير وقت وجهد وزيادة كفاءة العاملين ، مما يؤدي إلى رفع إنتاجية العمل بالشركة المبحوثة ، وتبين أيضاً أنه في حالة توافر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يوفر أحدث النظم والبرامج الإلكترونية التي تحقق المتابعة والرقابة .

دراسة (البدري وعبدالحفيظ والرفادي،2018)[5] بعنوان أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي ، حيث هدفت الدراسة إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي حيث خلصت النتائج بأن هناك أثراً موجباً ذا دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي ، وأن الأبعاد التشريعية والبشرية هي الأقوى تأثيراً على التطوير التنظيمي.

دراسة (حسين المراد ،2018)[6] بعنوان الإدارة الإلكترونية ودورها في تبسيط إجراءات العمل حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وكانت النتائج أن الإدارة الإلكترونية كانت لها دورٌ في تبسيط إجراءات العمل بدرجة مرتفعة جداً .

دراسة (عبدالعزيز المعايطة ومريم القتبي ،2017)[7] معنونه بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان ، وقد هدفت للتعرف على أهم المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بالوزارة ، وخلصت النتائج بأن محور المعوقات المالية يعتبر من أكثر معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالوزارة ، وأشار ذلك إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى دعم مالي كبير.

دراسة [8] (Yalmaz &Kamal& and Banaz ,2017) هدفت هذه الدراسة إلى تحويل العمل الروتيني التقليدي للعمل الإلكتروني في الجامعة ، وذلك بتطبيق تقنية الإدارة الإلكترونية بإرساء نظام إلكتروني (E-DKUMS) صُمِّمَ بتقنية قاعدة البيانات الموزعة (DDB) ، وكذلك استخدام الشبكة الإلكترونية (LAN) التي تربط جميع تكوينات الجامعة ، وكانت النتائج تتميز بالأداء العالي والسرعة العالية جداً الموثوقة والأكثر أماناً وتكلفة توظيف قليلة جداً ، وأثبتت النتائج قدرة النظام على تسهيل تقديم الوظائف الإدارية وتقليل الوقت والجهد .

دراسة (فراس العبيدي ومصطفى الكنعاني ، 2015)[9] ، بعنوان مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة تكريت ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتقديم مجموعة من المقترحات التي توافر تصوراً عن أماكن الضعف والقصور وكيفية تلافيها مستقبلاً، وبينت النتائج اتفاق غالبية الأفراد المبحوثين على توافر معظم متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية ، والقانونية ، والأمنية) ، كما يوجد قصور في توفير البنية التحتية الخاصة بالإدارة الإلكترونية ، حيث لا يكفي توفير أحدث الأجهزة والأنظمة والبرامج بغياب ربط إلكتروني بين قواعد البيانات .

دراسة (خالد الباروني ،2015)[10] بعنوان دور تأهيل وتدريب القيادات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالهيئة الوطنية للتعليم التقني ، وكانت نتائج الدراسة انخفاض مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية وخوف بعض القيادات الإدارية من فقدان مراكزهم الوظيفية لا يحفزهم على اتخاذ الإجراءات التي من شأنها تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية .

دراسة [11] (Ceaser Husieen,2006) هدفت هذه الدراسة إلى اختبار برنامج (Oracle) والتعرف على دوره في تحسين الأداء من عدمه، واستنتجت الدراسة أن هذا النظام فعال بدرجة كافية وأنه يمكن تصميم أنظمة جديدة تخدم الإدارة الإلكترونية مثل نظام الأفراد وإدارة الموارد البشرية ونظام الحسابات وغيرها تحت مبدأ قواعد البيانات الموزعة ، حيث حُسِّنَ الأداء كثيراً مع الإصدارات الحديثة.

7. التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال ما سُردَ في الدراسات السابقة نجدها تؤكد أهمية تقنية المعلومات ومدى استخدامها في تطبيق العمل الإداري، وهذا بدوره يقلل من التكلفة والوقت والجهد ويسهل من الإجراءات اليومية بما يحقق الكفاءة والفعالية ، وبعض الباحثين منها ذهب إلى أن هناك أثراً للإدارة التنظيمية على التطوير التنظيمي ، عليه يعتقد الباحث أنها لا تختلف عن الدراسة الحالية إلا في مكان تطبيقها من حيث بيئة الدراسة ، وكذلك سؤالها الرئيس والاستبيان الذي صمم لجمع البيانات حول موضوع الدراسة ، كذلك فإن الدراسات السابقة المتاحة للباحث لم تركز كثيراً على المعوقات البشرية محورَ المشكلة والحل بينما كانت المعوقات الفنية والمالية والإدارية حاضرة (المعوقات المادية والمالية)

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة:

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية يعد من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة التقدم التقني ، الذي تطور في السنوات الأخيرة نتيجة تطور ثورة المعلومات والاتصالات والذي قد قابله إقبال متزايد على استخدام الحاسب الآلي بتطبيقاته المتعددة ، وأن الإدارة الإلكترونية تتمثل في أداء الأعمال وتبادل المعلومات بواسطة الوسائل الإلكترونية ، وأن هذا يمتد إلى جميع شرائح المجتمع وفئاته من أفراد وجماعات ، وأن الإدارة الإلكترونية تعتمد على مجموعة من الوسائل التقنية الحديثة مثل استخدام أجهزة الحاسب الآلي والشبكات والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الإلكترونية التي يمكنها أن تساعد في تنفيذ الأعمال [9] (مرجع سبق ذكره)

2. خصائص الإدارة الإلكترونية:

1. السرعة والوضوح: عبر تجاوز حواجز الإدارة البيروقراطية وتلاشي الكثير من عقباتها ومعوقاتها.
2. عدم التقيد بالزمان والمكان: إمكانية المراجعة طوال ساعات اليوم، من خلال الخدمات الإلكترونية.
3. إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: وذلك عبر توفير نظم معلومات تمكن من إنجاز المعاملات.
4. المرونة: بسبب الاستجابة السريعة والتجاوب الفوري، متعدية حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال
5. الرقابة المباشرة والصادقة: عبر متابعة مواقع عملها المختلفة في كل المواقع الإدارية وكل منافذها وأجهزتها.
6. السرية والخصوصية: من خلال ما تمتلكه الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات [12].

3. عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من العناصر التالية:

1. عتاد الحاسوب : Hardware وهو الجزء المادي من الحاسبات ومنها : المعالج الدقيق واللوحة الرئيسة والقرص الصلب ، إضافة إلى الملحقات من طابعات وسماعات و mouse ولوحة المفاتيح ومحرك القرص الصلب ومحرك القرص المرن.
2. البرمجيات Software : وهي التعليمات التي تتحكم بالحاسبة وتضم الأجزاء الرئيسة التالية :

أنظمة التشغيل: ووظيفتها التحكم لمعالجة البيانات وتوجيه الأعمال .

لغات البرمجة: لغة كتابة البرامج .

الأنظمة التطبيقية: وهي برامج تؤدي نمطاً معيناً مثل برمجيات معالجة النصوص وتحريرها وبرامج التصميم والرسم.

البرامج: وهي برامج خاصة تكتب من قبل العاملين على أجهزة الحاسوب في المؤسسات مثل برامج احتساب الرواتب للموظفين ، وبرامج خاصة بقواعد البيانات وغيرها .

1. شبكة الاتصالات : Communication Network وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترانت Intranet وهي شبكة مستندة في عملها على الإنترنت internet ، وتستخدم خدمات الإنترنت وبروتوكولاته والفرق الوحيد بينهما أنها داخلية ولا يسمح لأحد الدخول إليها من خارج المؤسسة ، والإكسترانت Extranet وهي مجموعة شبكات Intranet لها خصوصيتها بوصفها شبكة Intranet وتشترك فيما بينها ببعض الخدمات والتطبيقات ، والإنترنت Internet وهي شبكة اتصالية عالمية يستطيع جميع الأشخاص الدخول إليها والاستفادة من خدماتها ضمن بروتوكولات معينة ومن أكثر استخداماتها الشبكة العنكبوتية المعروفة بالرمز www والبريد الإلكتروني وغيرها.
2. صناع المعرفة Knowledge Workers: وهم الخبراء والاختصاصيون العاملون في حقل المعرفة، وهم يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، ويمثلون القيادات الرقمية Digital Leaderships والمديرين والمحللين للموارد المعرفية [13].

4. أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يهدف بشكل عام إلى تحقيق الغرض من وجود الأجهزة الإدارية ألا وهو تأدية الخدمات اللازمة لتحقيق احتياجات المواطنين والدولة في آن واحد بسهولة وتكلفة أقل، عليه فإن تحول الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف سامية تتفق وثورة المعلومات والاتصالات الرقمية، ومن بين الأهداف الإلكترونية وما يمكن أن تحققه من خدمات وتطبيقات للأفراد ما يلي:

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- إدارة الإدارات المختلفة للمؤسسة ومتابعتها وكأنها وحدة مركزية.
- التقليل من معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار .

- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم ثقافة مؤسسية إيجابية وبنائها لدى جميع العاملين .
- السهر على توفير المعلومات والبيانات للأفراد وبصورة فورية.
- الدقة والسرعة في إنجاز الخدمات والمعاملات الإدارية [14] .

وقد أسهمت الثورة الرقمية في إحداث تغييرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه أهمها:

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجهاً لوجه إلى الإدارة عن بعد .
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على المزيج ما بين – التكنولوجيا والعملاء-
- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية [1] مرجع سبق ذكره.

5. الفرق بين الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية:

- الحكومة الإلكترونية : تشير الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة إلى كل الاستخدامات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية ، ومواقع الإنترنت ، 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 ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول لها عن طريق موقع إلكتروني[11].
- الأعمال الإلكترونية: يمكن توصيف الأعمال الإلكترونية بأنها توليفة شبكية إلكترونية من البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتطبيقات البرمجية وتكنولوجيا الإنترنت وغيرها بما يتيح تبادل المعلومات وتنفيذ الأنشطة والعمليات وصنع استراتيجيات الأعمال وتطبيقها بشكل كفءٍ وفعال، ففي الوقت الذي تربط نظم الأعمال الإلكترونية الإدارات والعاملين مع بعضهم في داخل المنظمة عن طريق شبكة الإنترنت، تسمح هذه النظم بتقديم خدمة تفاعلية للعملاء ولقاءات افتراضية معهم.
- إن مفهوم الأعمال الإلكترونية ومنظومتها تعني إدارة الأعمال إلكترونياً على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة، بينما الإدارة الإلكترونية، باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة هي 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 [15].

6. المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية تعد امتداداً للإدارة التقليدية وتطويراً لأساليبها ووسائلها، فبعد أن كانت تؤدى وظيفياً مما كان له تأثير على الوقت وكانت أكثر عرضة للخطر والنقص وتحتاج إلى جهود مضنية، ومحصورة داخل نطاق ضيق، أضحت تؤدى آلياً في لحظات يسيرة، ويمكن أن تقدم خدماتها في كل زمان ومكان وتوافر الوقت والجهد الذي كان يهدر، وحولت هذا الوقت والجهد لصالح خدمة العميل مما انعكس إيجاباً على كفاءتها وفعاليتها، والجدول التالي رقم (1) يوضح الفرق بينهما:

أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة المراسلات الورقية	شبكات الاتصال الإلكترونية
العلاقة	غالباً مباشرة نادراً غير مباشرة (الهاتف والرسائل)	عدم وجود العلاقة المباشرة شبكات الاتصال الإلكترونية هي الوسيط الدائم
التفاعل	يحتاج إلى وقت كافٍ حتى يتم بالشكل المرجو تكرار الرسالة بعدد من ترسل لهم	إرسال الرسالة لعدد لانهائي في الوقت نفسه ولمرة واحدة فقط التفاعل الجماعي
الوثائق المستخدمة	الورقية	الإلكترونية
إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية	يصعب في وسائل الاتصال التقليدية	يمكن من خلال الشبكات الإلكترونية
خدمة الزبائن	خمسة أيام في الأسبوع وقت الدوام 8 ساعات تقريباً في مقر المنظمة أو بالهاتف أو بالفاكس أو بالبريد المعتاد	سبعة أيام بالأسبوع 24 ساعة باليوم موقع الشبكة العالمية (الإنترنت)، البريد الإلكتروني، الهاتف، الفاكس
مدى الاعتماد على الإمكانات المادية	تعتمد على وجود استغلال أمثل للإمكانات المادية والبشرية كي تحقق الأهداف	استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي والتقليل من الأصول المادية والبشرية [16]

7. المعوقات التي تحد من التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

7.1 المعوقات البشرية:

1. النظرة إلى مشروعات الإدارة الإلكترونية من منطلق التكلفة .
2. قلة العناصر البشرية المدربة القادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة .
3. ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي .

4. عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول ، وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
5. مقاومة العاملين للتغير والخوف من فقدان وظائفهم.
6. ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض العاملين ، والخوف من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.
7. عدم الثقة في حماية التعاملات الشخصية سريتها وأمنها.
8. قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة.

7.2 المعوقات الإدارية : ومن أبرزها :

1. عدم وضوح الرؤية : إن وجود الرؤية الواضحة مهمة خصوصاً عندما تكون المنظمة في حالة انتقالية ، فالعاملون بحاجة إلى معرفة الأهداف الرئيسة للمنظمة خصوصاً رسالتها ورؤيتها.
2. ضعف التخطيط : يعد التخطيط أحد الوظائف الإدارية المهمة فالتخطيط يساعد المنظمات على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الإدارة ، وغالباً ما يشوب إجراءات التخطيط للإدارة الإلكترونية بعض المعوقات المتمثلة:
3. احتياج عملية التخطيط إلى قدر كبير من التحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل.

7.3 المعوقات المالية :

1. التكلفة المالية العالية لأجهزة الإدارة الإلكترونية .
2. قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية .
3. محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.

7.4 المعوقات الفنية :

1. عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات.
2. ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية كقلة الخبرات التقنية .
3. التطور المتسارع لتقنيات الحاسوب مما جعل بعض أجهزة الحاسوب القديمة عديمة الفائدة.
4. عدم جاهزية المنظمات من ناحية أمن المعلومات على شبكة الإنترنت [17].

8. هيئة الرقابة الإدارية:

قام المؤتمر الوطني العام بإصدار قانون رقم 20 لسنة 2013 بشأن إنشاء هيئة الرقابة الإدارية ، وتضم 25 فرعاً موزعة على أرجاء ليبيا ، حيث تهدف الهيئة إلى تحقيق رقابة إدارية فعالة على الأجهزة التنفيذية في الدولة ومتابعة أعمالها للتأكد من مدى تحقيقها لمسؤولياتها وأدائها لواجباتها في مجالات اختصاصاتها وتنفيذها للقوانين واللوائح ، ومن أن العاملين بها يستهدفون في أداء أعمالهم خدمة المواطن ، كما تعمل الهيئة على الكشف عن الجرائم والمخالفات المتعلقة بأداء واجبات الوظيفة العامة وكرامتها والتحقيق فيها واتخاذ الإجراءات اللازمة لمساءلة مرتكبيها.

وفي سبيل تحقيق هذه الأغراض تباشر الهيئة الاختصاصات المنصوص عليها في القانون رقم (20) لسنة 2013 بالنسبة إلى الوزارات والمصالح ووحدات الإدارة المحلية والسفارات والقنصليات الليبية بالخارج والهيئات والمؤسسات العامة والخاصة ذات النفع العام ، والشركات وأجهزة القطاع الخاص التي تباشر أعمالاً لحساب الجهات السابقة وكذلك الجهات التي تُسْهم فيها الدولة أو تشرف عليها [18].

***المبحث الثالث:** الإطار العملي للدراسة:*

1. منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي (دراسة الحالة) ، من خلال استعراض الفكر الإداري المتعلق بمتغير الدراسة (الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها) ومن خلال ما سُرِد في الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا ، بالإضافة إلى استخدام الدراسة الميدانية لاختبار سؤال الدراسة والوصول إلى نتائجه ، وذلك بالاعتماد على أدوات تم استخدامها لأغراض الدراسة .

2. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بهيئة الرقابة الإدارية فرع إجدابيا بجميع مستوياتهم الإدارية حيث يبلغ عدد العاملين به (20) عاملاً حسب ما صرح به أحد المسؤولين بالهيئة ، حيث وَزَّع الباحث الاستمارات على جميع العاملين (نظراً لصغر حجمهم)، واسْتُرْجِعَتْ 20 استمارة بالكامل .

3. أداة الدراسة:

طُوِّرت استبانة من قبل الباحث لقياس الإدارة الإلكترونية ، واسْتُخْدِمَ مقياس (ليكرت) الخماسي للتعرف على آراء عينة الدراسة بالنسبة لمتغير الدراسة ، وتتكون الاستبانة من فقرات متعلقة بمتغير الدراسة (الإدارة الإلكترونية) ، حيث استند الباحث على دراسة (عبد العزيز عطاالله المعايطة و مريم سعيد القتبي،2017) ، ودراسة (أحمد طيب ومحمد القصيمي،2013) في تصميم الاستبانة.

اسْتُخْرِجَت معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ، درجة توافق المستجيبين على فقرات أداة الدراسة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach, Alpha) لمتغيرات الدراسة، وكانت قيم الثبات جيدة ، في البحوث والدراسات الإنسانية .

وعند إجراء اختبار معامل الثبات والصدق لمحاور الدراسة (المعوقات) كان معامل الثبات .72 ومعامل الصدق (الجذر التربيعي لمعامل الثبات) فكان .85 وهذا يعني أن نتائجها ثابتة نوعاً ما إن أعيد استخدامها مرات أخرى على العينة نفسها وفي الظروف نفسها.

الصدق الداخلي حصل على معاملات صدق .85 فهي بذلك صالحة لقياس ما صممت فعلياً لقياسه.

صدق أداة الدراسة وثباتها:

عُرِضَتْ أداة الدراسة على بعض الأكاديميين بجامعة بنغازي ، ونُوقِشَتْ بعض فقرات الاستبيان لقياس ملاءمتها مع المعوقات الفعلية التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية ، ولمعرفة مدى ملاءمة فقرات الاستبانة لغوياً وصلاحيتها، وانتمائها للبعد الذي وضعت ضمنه ، وأُخِذَتْ بملاحظاتهم وآرائهم.

4. أساليب التحليل الإحصائي:

لتحقيق أهداف الدراسة اسْتُخْدِم برنامج spss لتطبيق الأساليب الإحصائية التالية : الإحصاء الوصفي للإجابة على سؤال الدراسة حُسِبَ المتوسط المرجح ، والانحراف المعياري ، والوزن النسبي ، والأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات الاستبيان.

معامل ألفاكرونباخ لحساب معاملي الصدق والثبات لمحاور الاستبيان.

5. تحليل بيانات الاستبيان:

التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير الدراسة:

الإحصاء الوصفي لمتغير (الإدارة الإلكترونية)

وفيما يلي جدول رقم(2) الدرجات والمتوسطات المرجحة والأوزان النسبية لإجابات مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	الدرجة	المتوسط المرجح	الوزن النسبي%	المستوى
غير موافق بشدة	1	(1.79-1)	(35.8-20)	ضعيف جداً
غير موافق	2	(2.59-1.80)	(51.8-36)	ضعيف
محايد	3	(3.39-2.60)	(67.8-52)	متوسط
موافق	4	(4.19-3.4)	(83.8-68)	قوي
موافق بشدة	5	(5-4.20)	(100-84)	قوي جدا

تحليل نتائج البيانات الشخصية للمبحوثين :

جدول رقم (3) يبين نتائج العوامل الديموغرافية للمبحوثين

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	18	%90
	أنثى	2	%10
	المجموع	20	100%
العمر	أقل من 30 سنة	-	-
	من 30 إلى أقل من 40سنة	10	%50
	من 40 إلى أقل من 50سنة	9	%45
	من 50 سنة فأكثر	1	%5
	المجموع	20	%100
المؤهل العلمي	دكتوراه	-	-
	ماجستير	1	%5
	جامعي	11	%55
	دبلوم عالٍ	4	%20
	ثانوية عامة	-	-
	دبلوم متوسط	1	%5
	إعدادي	3	%15
	المجموع	20	%100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	4	%20
	5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	6	%30
	10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	1	%5
	15 سنة فأكثر	9	%45
	المجموع	20	%100
الصفة الوظيفية	مدير	4	%20
	رئيس قسم	2	%10
	موظف إداري	5	%25
	مهندس اتصالات	-	-
	موظف فني	9	%45
	المجموع	**20**	**%100**

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد الدراسة من الذكور (90%) ، في حين بلغت نسبة الإناث (10%) من إجمالي أفراد الدراسة ويرجع هذا إلى ارتفاع عدد الذكور العاملين بالهيئة ، كما يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة (50%) من الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40سنة) تليها الفئة العمرية (45%) (من 40 إلى أقل من 50 سنة) وهذه عمر جيد للعطاء والمثابرة وتقبل التغيير للأفضل ، كذلك يتضح أن نسبة أفراد الدراسة الذين لديهم مدة خدمة (15 سنة فأكثر) بنسبة (45%) مما يعني تمتعهم بفترة خبرة طويلة في الهيئة ، وينظر لهذه الفئة بمنظورين: أحدهما إيجابي من ناحية تقديم المشورة الجيدة والخبرة التي اكتسبوها في كيفية معالجة المعوقات التي تحد من الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية ، ومنظور سلبي كون هذه الفئة تقاوم التغيير وتخاف على مناصبها ومراكزها الوظيفية في حالة اسْتُخْدِمَ تطبيق الإدارة الإلكترونية ، كذلك يتضح أن نسبة أفراد الدراسة الذين لديهم مؤهل جامعي بلغت (55%) وهذا يدل على وعي المفحوصين حول عنوان الدراسة والفقرات التي أجابوا عنها ، بينما كانت النسبة العالية في الصفة الوظيفية بلغت (45%) فئة الموظفين الفنيين ويليها (25%) فئة الموظفين الإداريين ، وتعتبر هذه نسبة جيدة في حالة رغبت الهيئة في ترسيخ مفهوم الإدارة الإلكترونية من الناحية الفنية ، إذ بإمكانهم تقديم النصح والمشورة والخبرة في هذا المجال ، علاوة على الموظفين الإداريين أيضاً يتم مساهمتهم من الناحية الإدارية في الحد من تلك المعوقات .

التحليل الإحصائي الوصفي للمعوقات (المعوقات البشرية)

جدول رقم (4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي العام للبعد

التسلسل	فقرات بعد المعوقات البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية المتوسط	الترتيب
1	عدم ثقة العاملين بفاعلية الأجهزة المتخصصة بأمن المعلومات وحمايتهم	2.65	1.27	.53	7
2	اعتقاد العاملين أن الإدارة الإلكترونية ربما تهدد مراكزهم الوظيفية	2.25	1.02	.45	8
3	ضعف الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية وتقنياتها ودورها في التطوير والتنظيم	4.05	.83	.81	2
4	ضعف إلمام العاملين باللغة الإنجليزية المستخدمة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية	3.95	1.10	.79	3
5	وجود حاجز نفسي لدى العاملين يمنعهم من استخدام الإدارة الإلكترونية	3.05	1.19	.61	6
6	نقص العاملين المتخصصين في تقنية المعلومات والاتصالات	4.15	.67	.83	1
7	تفضيل العاملين للوسائل التقليدية في ممارستهم للرقابة الإدارية	3.20	1.20	.64	5
8	ضعف دعم المديرين بالإدارة العامة لمشروع الإدارة الإلكترونية	3.90	1.02	.78	4
	المتوسط الحسابي العام	**3.40**	**1.04**	**.68**	

إن المتوسط العام للبعد بلغ (3.40) والأهمية النسبية (68%) وهذا يعني أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على البعد ، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (نقص العاملين المتخصصين في تقنية المعلومات والاتصالات) حيث بلغت قوة اتجاهها (.83) أما العبارة الأقل موافقة (فاعتقاد العاملين أن الإدارة الإلكترونية ربما تهدد مراكزهم الوظيفية) وبلغت قوة الاتجاه (45%) وفقاً لردود عينة الدراسة .

يخلص الباحث إلى أن العاملين لديهم اتجاه قوي وموافقة على أن هناك فعلاً نقصاً في العاملين المتخصصين في التقنية ولكنهم لا يميلون إلى الموافقة

نوعاً ما على أن التقنية ربما تهدد مراكزهم الوظيفية.

التحليل الإحصائي الوصفي للمعوقات (المعوقات الإدارية) :

جدول رقم (5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي العام للبعد

التسلسل	فقرات بعد المعوقات الإدارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية المتوسط	الترتيب
1	عدم استقطاب الكفاءات البشرية المؤهلة واختيارها في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية	4.05	1	.81	6
2	عدم الاستعانة بخبراء في التخطيط لتطبيق الإدارة الإلكترونية	4.25	.44	.85	4
3	عدم دعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية	4.35	.75	.87	2
4	عدم وضوح الخطط والأهداف المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	4.30	.73	.86	3
5	عدم تشجيع العاملين على الالتحاق ببرامج تطوير الذات في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية	4.20	.90	.84	5
6	ضعف الدعم الحكومي (التشريعات) لتطبيقات الإدارة الإلكترونية	4.45	.51	.89	1
7	عدم إشراك العاملين في التخطيط لمشروع الإدارة الإلكترونية	4.20	.77	.84	5مكرر
	المتوسط الحسابي العام	**4.26**	**.73**	**.85**	

إن المتوسط العام للبعد بلغ (4.26) والأهمية النسبية (85%) وهذا يعني أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على البعد ، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (ضعف الدعم الحكومي (التشريعات) لتطبيقات الإدارة الإلكترونية) وبلغت قوة الاتجاه (89%) ، أما العبارة الأقل موافقة (عدم استقطاب واختيار الكفاءات البشرية المؤهلة في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية) وبلغت قوة الاتجاه (81%) وفقاً للردود .

يخلص الباحث إلى أنه هناك موافقة عالية بوجود ضعف في الدعم الحكومي (التشريعات) لتطبيقات الإدارة الإلكترونية وموافقة شبه مرتفعة بعدم استقطاب الكفاءات البشرية المؤهلة واختيارها في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية الذي بدوره يُسْهِمُ في بروز المعوقات الإدارية وتفاقمها.

التحليل الإحصائي الوصفي للمعوقات (المعوقات المالية) :

جدول رقم (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي العام للبعد

التسلسل	فقرات بعد المعوقات المالية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية المتوسط	الترتيب
1	عدم توفير الميزانية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.75	1.02	.75	3
2	قلة كفاية المخصصات المالية لصيانة الأجهزة والمعدات	3.65	1.31	.73	4
3	نقص الإمكانيات المادية في مجال التعاون مع المؤسسات التدريبية	3.75	1.29	.75	3مكرر
4	نقص الإمكانيات المادية في مجال الاستعانة بالخبراء والمستشارين	3.80	1.11	.76	2
5	انخفاض حجم الاستثمار في النظم الإلكترونية	4.05	.89	.81	1
6	ارتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية	3.50	.95	.70	5
	المتوسط الحسابي العام	**3.75**	**1.10**	**.75**	

إن المتوسط العام للبعد بلغ (3.75) والأهمية النسبية (75%) وهذا يعني أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على البعد ، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (انخفاض حجم الاستثمار في النظم الإلكترونية) وبلغت قوة الاتجاه (81%) ، أما العبارة الأقل موافقة (فارتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية) وبلغت قوة الاتجاه (70%) وفقاً للردود .

يخلص الباحث إلى أنه هناك موافقة عالية بانخفاض في حجم الاستثمار في النظم الإلكترونية واتفاق متوسط حول ارتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات اللازمة للتطبيق وهذا يدل على تقاعس الإدارة العليا في زيادة حجم الاستثمار الذي من شأنه يُسْهِمُ في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية .

التحليل الإحصائي الوصفي للمعوقات (المعوقات الفنية) :

جدول رقم (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي العام للبعد

التسلسل	فقرات بعد المعوقات الفنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية المتوسط	الترتيب
1	ضعف تطور الأجهزة والبرمجيات سبب في تأخير تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.95	1.1	.79	3
2	عدم وجود قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	4.20	.89	.84	2
3	ضعف الربط الإلكتروني بين الإدارة وأقسامها	4.20	.79	.84	2مكرر
4	لا توجد لدى الرقابة شبكة اتصالات لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة	3.55	1.19	.71	5
5	قلة برامج الصيانة والمتابعة للأجهزة والمعدات داخل الرقابة	3.70	.92	.74	4
6	ضعف برامج الدعم الفني المقدم من قبل المؤسسات الموردة للأجهزة والبرمجيات	4.30	.57	.86	1
	المتوسط الحسابي العام	**3.98**	**.91**	**.80**	

إن المتوسط العام للبعد بلغ (3.98) والأهمية النسبية (.80%) وهذا يعني أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على البعد ، وتعد العبارات الأكثر موافقة عبارة (ضعف برامج الدعم الفني المقدم من قبل المؤسسات الموردة للأجهزة والبرمجيات) وبلغت قوة الاتجاه (86%) ، أما العبارة الأقل موافقة (فلا توجد لدى الرقابة شبكة اتصالات لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة) وبلغت قوة الاتجاه (71%) وفقاً لردود عينة الدراسة

يخلص الباحث إلى أن هناك ضعفاً في برامج الدعم الفني (بالرغم من أن أعلى نسبة بالهيئة في الصفة الوظيفية الفنيين 45%) الذي يصاحبه أيضاً عدم وجود شبكة اتصالات لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة ، ونتيجةً إجمالية للجداول السابقة يخلص الباحث إلى وجود مستوى مرتفع من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالرقابة الإدارية فرع إجدابيا الذي يتراوح ما بين (4.26:3.40) .

6. النتائج:

1. أثبتت الدراسة أن اتجاهات عينة الدراسة جاءت بدرجة موافقة عالية والتي تحد من التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.
2. أظهرت الدراسة أن المعوقات الإدارية جاءت بالترتيب الأول من حيث المتوسطات الحسابية بدرجة (4.26) ، حيث بلغت هذه النسبة العبارة (ضعف الدعم الحكومي (التشريعات) لتطبيقات الإدارة الإلكترونية) ، وهذا ما أشارت إليه دراسة (Yalmaz &Kamal& and Banaz ,2017) .
3. بينت الدراسة أن المعوقات الفنية جاءت بالترتيب الثاني من حيث المتوسطات الحسابية بدرجة (3.98) ، حيث بلغت هذه النسبة العبارة (ضعف برامج الدعم الفني المقدم من قبل المؤسسات الموردة للأجهزة والبرمجيات) ، وهذا ما أشارت إليه دراسة (فراس العبيدي ومصطفى الكنعاني ، 2015).
4. أوضحت الدراسة أن المعوقات المالية جاءت بالترتيب الثالث من حيث المتوسطات الحسابية بدرجة (3.75) ، حيث بلغت هذه النسبة العبارة (انخفاض حجم الاستثمار في النظم الإلكترونية) ، وهذا ما أشارت إليه دراسة (عبدالعزيز المعايطة ومريم القتبي ،2017).
5. أظهرت الدراسة أن المعوقات البشرية جاءت بالترتيب الأخير من حيث المتوسطات الحسابية بدرجة (3.40) ، حيث بلغت هذه النسبة العبارة (نقص العاملين المتخصصين في تقنية المعلومات والاتصالات) ، وهذا ما أشارت إليه دراسة (أحلام محمد شواي ،2016).

7. توصيات الدراسة:

1. ضرورة معالجة المعوقات البشرية وذلك بإيجاد حل لنقص العاملين المتخصصين في تقنية المعلومات ، والمساهمة في الرفع من الوعي الإلكتروني لما له دور في التطوير والتنظيم لدى العاملين ، والرفع من قدراتهم في مجال اللغة الإنجليزية ، وذلك للحد من المعوقات البشرية التي تُسْهِمُ في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
2. ضرورة الحد من المعوقات الإدارية وذلك بدعم الإدارة العليا سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية ، والعمل على توضيح الخطط والأهداف المستقبلية ، والعمل على حث الحكومة بزيادة الدعم من خلال التشريعات لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.
3. ضرورة العمل على تصحيح المعوقات المالية وذلك بتوفير الميزانية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، والعمل على زيادة الإمكانيات المالية للاستعانة بالخبراء والمستشارين كما يتوجب العمل على إيجاد آلية للرفع من حجم الاستثمار في النظم الإلكترونية.
4. يتوجب القضاء على المعوقات التي تحد من التطبيق كالمعوقات الفنية أيضاً من خلال تكثيف الجهود نحو تطور الأجهزة والبرمجيات التي كانت سبباً في تأخير تطبيق الإدارة الإلكترونية ، والعمل على تدعيم قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة بالهيئة ، ومطالبة المؤسسات الموردة للأجهزة والبرمجيات بتقديم خدمات مابعد البيع كالدعم الفني.

8. المراجع:

1. بوحنية قوي ، " الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر " ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، المجلد 5 ، العدد 1 ، ص4 ، ص7، 2014 .
2. http://www.aca.gov.ly/attachments/article/307/report2017.pdf
3. تقرير الرقابة الإدارية لسنة 2017 حول وزارة التخطيط
4. Ahmad S. AL-Hamadany , " Effectiveness of Electronic Management ", Tikrit University Journal for Rights, Vol.3, No.2,2019.
5. ناصر عويد العقابي و خلود هادي الربيعي ، " تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية" بشركة التأمين العراقية العامة ، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS) ، المجلد الثالث عشر ، العدد 45 ، 2018 .
6. عبدالقادر البدري وعبدالسلام عبدالحفيظ وخالد الرفادي، " أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي " مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية ، المجلد 1 ، العدد 1 ، 2018.
7. حسين محمد المراد ، " الإدارة الإلكترونية ودورها في تبسيط إجراءات العمل " ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 24، العدد 104، 2018 .
8. عبد العزيز عطاالله المعايطة و مريم سعيد القتبي ، " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان" ، مجلة البحوث التربوية والنفسية ، المجلد غير مذكور ، العدد 53 ، 2017.
9. Yalmaz Najm& Kamal Jihad and Banaz Qader, "E-Management System of Kirkuk ", Journal of Al – Qadisiyah for computer science, University Based on Distributed Database, and Mathematics, Vol.9, No.2, 2017.
10. فراس فرحان العبيدي ومصطفى كامل الكنعاني ، " مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات " مجلة جامعة كركوك ، للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد 5 ، العدد 2 ، 2015.
11. خالد مسعود يحي الباروني ، " دور تأهيل وتدريب القيادات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية " ، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 8 ، 2015 .
12. Ceaser H. Husieen, Applications to Use Electronic Mail System in The Electronic Management", Journal of Economic and Management Sciences, Vol.18, No.65,2006
13. فتحية مرازقة و لخضر فردي، " إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية بالمكتبات الجامعية " ، المجلة العراقية للمعلومات ، المجلد 19 ، العددان 1-2 ، ص ص 60-61 ، 2018.
14. أحلام محمد شواي ، " الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه " ، مجلة جامعة بابل ، المجلد 24 ، العدد 4 ص3394 ، 2016.
15. فريحة محمد هشام ، " ضرورة التعامل بأسلوب الإدارة بالأهداف كأداة للإدارة الإلكترونية " ، مجلة الاقتصادي الخليجي ، العدد28 ، ص92 ، ص86 ، 2016.
16. خلود هادي عبود الربيعي ، " الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين " مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد التاسع ، العدد 26 ، ص 186 ، 2014.
17. ناظم جواد عبد الزيدي،"تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية "،مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 21، العدد 86،ص186، 2015 .
18. أحمد طيب ومحمد القصيمي ،"تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية "، مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 35، العدد 114، ص18-19 ، 2013 .
19. موقع هيئة الرقابة الإدارية http://www.aca.gov.ly/