



الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الليبية بين متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق "مؤشر جميس نموذجاً"

الباحث / محمد سالم القمبري
في العلاقات الدولية الاقتصادية
m.gombri@gia.gov.ly

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الخدمات الإلكترونية داخل المؤسسات الليبية الحكومية ومدى توفرها وتطبيقها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لوصف وتحليل وتفسير المعلومات الخاصة بالإدارة الإلكترونية في المؤسسات الليبية والوصول إلى النتائج المرجوة، وتمثل أداة الدراسة في قياس مؤشر جميس الذي يعمل على مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة ومدى تطورها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان منها: أن مؤشرات الأداء للخدمات الإلكترونية في المؤسسات الليبية لازالت منخفضة وان عدد المؤسسات والخدمات الحكومية المقيمة أيضاً منخفضة جداً، وأوصت الدراسة باقتراح المزيد من توجيه الجهود ونمو الخدمات الحكومية وإرفاقها بحملات توعية لتشجيع المؤسسات والأفراد على تطبيقها.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الليبية، مؤشر جميس، الخدمات الإلكترونية، الإسكوا

Abstract

The study aimed to identify electronic services within Libyan government institutions and the extent of their availability and application. The study used the descriptive approach to describe, analyze and interpret information related to electronic management in Libyan institutions and reach the desired results. The study's tool is the GAMIS index, which works on the extent of maturity of government services provided and the extent of their development, and it reached The study yielded several results, including: that performance indicators for electronic services in Libyan institutions are still low and that the number of resident government institutions and services is also very low. The study recommended proposing further direction of efforts and growth of government services and attaching them to marketing and awareness campaigns to encourage institutions and individuals to implement them.

Keywords: Libyan institutions, GEMS index, electronic services, ESCWA



مقدمة

انطلاقاً من الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها في زيادة كفاءة العمل والحد من هدر الوقت والفساد وتحقيق النمو الاقتصادي، والذي يسهم في التوسع في تطبيق التحول الرقمي الذي يعمل في زيادة توفير الخدمات وفرص المشاركة المباشرة للأشخاص في كل المجتمعات، أصبحت الإدارة الإلكترونية أو التحول الرقمي من الأعمال والمشاريع العالمية المعاصرة والمفروضة على السير نحوها وذلك لما تعمل عليه من سرعة انجاز الاعمال والمعاملات، وتوفير الوقت والجهد وخفض التكاليف، والإدارة الإلكترونية ماهي الا نظم وإجراءات تكنولوجية تعمل على تسهيل ممارسة العمل الإداري وتعكس البعد الحضاري، كما تعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير المنظومات الإلكترونية لخدمة المهام الإدارية بالمؤسسات والهيئات.

ومن أسباب دواعي التحول للإدارة الإلكترونية الرغبة في تحسين أداء المؤسسات والتواصل مع العملاء حتى الوصول الي تطبيق إدارة بلا أوراق. وفي ظل الازمات التي يوجهها العالم بأسره من حين الي اخر مثال ذلك جائحة كورونا التي تفشت في العالم ولما سببته من اغلاق شبة كامل وتوقفت الحياة لمعظم المؤسسات والخدمات حيث ركزت المؤسسات والشركات على التواصل الرقمي في اعمالها وتقديم خدماتها وعلى سبيل المثال تواصلت المؤسسات التعليمية بكافة أنواعها عبر المنظومة الإلكترونية وذلك لسد الفجوة التعليمية وغيرها من المؤسسات، وبالتالي دق ناقوس الخطر لكل المؤسسات والهيئات بالإسراع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في أعمالهم وذلك لما مسوه من انعكاسات إيجابية عديدة في كل الظروف والأزمات. لذا عملت منظمة الاسكوا وهي منظمة تابعة للأمم المتحدة على تطوير أداة لقياس نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية الا وهو مؤشر جيميس الذي يعمل على قياس الأداء في المؤسسات الحكومية، حرصاً منها على دعم واضعي السياسات الحكومية الإلكترونية وتسهيل الضوء على ما يمكن تطويره فيها.

مشكلة الدراسة:

في ظل التقدم التكنولوجي والثورة الرقمية الهائلة التي يشهدها عصرنا اليوم في كل مجالات الحياة، والتي كانت الإدارة الإلكترونية أحد اهم هذه المجالات، حيث اتجهت العديد من المؤسسات الحكومية بتوظيف التكنولوجيا بإداراتها، وذلك بضرورة مواكبة التطور التكنولوجي وجعله في خدمة جميع اعمال الإدارة في مؤسساتهم، ومن خلال ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال التالي: ما مدى نضوج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الليبية؟

اهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الي التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الليبية عن طريق:

- 1- التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الليبية للإدارة الإلكترونية.
- 2- التعرف على مؤشر جيميس في قياس نضوج الخدمات الإلكترونية.
- 3- التعرف على الركائز الثلاثة الأساسية المقيمة للخدمات الإلكترونية.

أسئلة الدراسة:

- 1- ما مدى توفر الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الليبية للإدارة الإلكترونية؟
- 2- ما القيمة الاجمالية لمؤشر جيميس في قياس نضوج الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية؟
- 3- ما قيم الركائز الثلاثة الأساسية المقيمة للخدمات الإلكترونية؟

أهمية الدراسة:

يمكن تقسيم أهمية الدراسة الي قسمين:

1. الجانب النظري:

تتمثل أهمية الدراسة في كونها تدرس موضوعا من المواضيع المتجددة ومهمة للدول وحكوماتها وهو التحول الي الإدارة الالكترونية من الإدارة التقليدية، بحيث تعمل على تقديم الخدمات الالكترونية بكل يسر وسرعة ودقة، وبما ان ليبيا قد بدأت بخطوات في هذا المجال الان يجب عليها الاستمرار والمتابعة لإنجاح هذا التحول وتوظيف التقنيات الحديثة لمواكبة التطور المتلاحق، ونلمس هذا في قطاع الاتصالات والهيئة العامة للمعلومات من خلال الخدمات الالكترونية والرقمية المقدمة للمؤسسات والمتمثلة في الخوادم او الربط الشبكي والمنصات الرقمية.

2. الجانب العملي:

وكذلك في هذا الجانب يمكن للمؤسسات الحكومية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من التعرف على ما تم إنجازه وما يزال تحت العمل عليه، والتعرف على مواطن الضعف والقوة، ومساعدة أصحاب القرار والمسؤولين في وضع السياسات والخطط المستقبلية. تعرف أصحاب المصلحة ومستخدمي الخدمات على واقع المؤسسات الليبية في الإدارة الالكترونية وما توصلت اليه في الوقت الحالي.

فتح باب البحث للباحثين والمهتمين في المساهمة في اثراء هذا الموضوع.

حدود الدراسة:

حد الموضوع: التعرف على مدى نضوج الإدارة الالكترونية في المؤسسات الليبية

حد المؤسسي: اقتصرت الدراسة على المؤسسات الليبية الحكومية

حد المكان: ليبيا

حد الزمني: 2022-2023

اولاً: الدراسات السابقة:

1- دراسة القمبري (2020). بعنوان " نظام الإدارة الالكترونية في تحقيق الكفاءة الإدارية في

الهيئة العامة للمعلومات"

هدفت الدراسة الي التعرف على دور الإدارة الالكترونية غي تحقيق الكفاءة الإدارية دراسة تطبيقية على موظفي الهيئة العامة للمعلومات، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة الدراسة والذين بلغ عددهم 205 موظفاً، وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج وكان أهمها: وجود موافقة بدرجة كبيرة علي واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الهيئة العامة للمعلومات ووجود الرغبة في تحقيق الكفاءة الإدارية، كما اوصت الدراسات بزيادة الاهتمام بالعمل علي سياسات علمية وواضحة وشاملة للتحويلات التكنولوجية المعاصرة والإسراع علي الربط الالكتروني بين مراكز المعلومات القطاعية.

2- دراسة أحمد، واخرون (2021). بعنوان "تأثير استخدام الإدارة الالكترونية على أداء المؤسسات الحكومية تحسين الخدمات العمومية"

تهدف هذه الدراسة الي التعرف على مميزات الإدارة الالكترونية والتي تتطلع الي تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة، وايضا الي توضيح كل ما يتعلق بالإدارة الالكترونية وتأثيرها على أداء المؤسسات الحكومية، حيث تم تحديد مفهوم الإدارة الالكترونية والتعرف على ماهيتها بالإضافة الي أهدافها، واعتمد الباحث المنهج الوصفي الذي يعتمد على مناقشة الظاهرة وتحديد أسبابها وتحليلها، وتوصلت الدراسة الي عدة نتائج أهمها: في ظل الإدارة الإلكترونية نجد العملاء والمستفيدين أكثر رضا عن المؤسسة منها مقارنة بنظام الإدارة التقليدية كما اوصت في التوصيات الي المزيد في تدريب الموظفين والعاملين علي أساليب الإدارة الالكترونية وزيادة عدد دورات التدريب وورش العمل.

3- دراسة الاسكوا (2023). بعنوان " مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة، 2023 – GEMS"

هدف مؤشر جيمس الي قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الالكترونية والتطبيقات النقالة في الدول العربية ولهذه الغاية اختيرت 84 خدمة حكومية ضرورية للأفراد ومؤسسات الاعمال على السوء، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وذلك بجمع البيانات من كافة المؤسسات الوطنية في الدول العربية الي حساب النتائج والمؤشرات، وقد توصلت الي نتائج منها: بأن مؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بتوفير خصائص الأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الالكترونية كان منخفضا وارتفاع العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المشمولة بتقييم عام 2023 الي حد كبير مقارنة بالعاميين السابقين 2022، 2021، واوصت الدراسة بزيادة توجيه الجهود نحو توفير الخدمات الحكومية ورافقها بحملات تسويق وتوعية ومزيديا من توفير أدوات التواصل والدعم لتشجيع الافراد والمؤسسات علي استخدام الخدمات المتاحة.

4- دراسة تيسير (2022). بعنوان "ماهي الإدارة الالكترونية مع اهم فوائدها للأفراد والمؤسسات"

هدفت الدراية الي التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية ومبادئها وفوائدها واستخدام الباحث المنهج الاستقرائي وتوصلت الدراسة الي النتائج من أهمها: بان الإدارة الالكترونية تعمل على تقليل استعمال الورق والملفات الهامة الي ملفات الكترونية وسرعت من القيام بالمعاملات والرسائل عبر الانترنت والبريد الالكتروني كما سمحت وسائل الاتصال الالكتروني بمشاركة المعلومات والوثائق والسجلات بسلاسة بدلا من انتظار خدمات البريد والبريد السريع التقليدية.

موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

في ضوء ما سبق يتضح من الدراسة الحالية ما يلي:

- 1- استخدمت الدراسات السابقة مناهج مختلفة منها: المنهج الوصفي والتحليلي والاستقرائي والمنهج الاستدلالي.
- 2- اختلفت عينة الدراسة وفقا لأهداف الدراسة.
- 3- توصلت الدراسات السابقة الي ان هناك ضعف في الخدمات على مستوى الإدارة الالكترونية في اغلب المؤسسات الحكومية.

واتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التالي:

- 1- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الهدف الي مدى توافر الخدمات في إدارات المؤسسات الحكومية.
 - 2- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
 - 3- اختلفت الدراسة الحالية في هدفها في قياس نضوج الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.
- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:
- يتميز هذه الدراسة عن سابقتها من الدراسات في كونها تهدف الي التعرف على مدى نضوج الخدمات المقدمة عبر المؤسسات الحكومية وذلك بمؤشر جيمس الذي يعمل على قياس نضوج تلك الخدمات من خلال البوابات الالكترونية والتطبيقات النقالة عبر 24 مؤشر أداء رئيسيا. (الاسكوا، 2023، ص3)

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم الإدارة الالكترونية:

للإدارة الالكترونية مفاهيم عديدة ويمكن تلخيصها في مفهوم واحد وشامل: اذ هي عملية تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية الي عمليات الكترونية، باستخدام مختلف التقنيات الالكترونية في الإدارة. بجميع نماذجها سواء حواسيب آلية او أجهزة رقمية او معدات حديثة، في سبيل القيام بالأنشطة الإدارية بمختلف أشكالها.

اهداف الإدارة الالكترونية:

- 1- تقليل تكلفة الاجراءات الإدارية
- 2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع الموظفين والمؤسسات
- 3- استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد
- 4- الغاء عمل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة
- 5- الغاء البيروقراطية بمفهومها الجامد
- 6- الغاء تأثير عامل الزمن كفترة الصيف والشتاء لم تعد موجودة والغاء عامل المكان وذلك من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة

أهميتها:

- 1- السرعة في المهام الإدارية
- 2- خفض التكلفة الإدارية
- 3- رفع معدلات الإفادة والفاعلية في نشاط الخدمات. (تيسير، 2022)



ثانياً: مؤشر جميس GEMS

رغم الظروف الصعبة والأزمات المتتالية التي يتعرض لها العالم عامة والمنطقة العربية خاصة، إذ تشهد المنطقة العربية تقدماً رقمياً ملموساً يتجلى في التطور المتلاحق والمتسارع في الخدمات الحكومية الرقمية وفي الإدارة الالكترونية من الخدمات المقدمة من خلال مؤسساتها، فقد لا نرى في بعض الدول العربية تلك طوابير الانتظار لساعات للحصول على وثيقة رسمية أو غيرها من الخدمات الضرورية، إذ أصبحت تلك الخدمات تقدم عن طريق الخدمات الالكترونية.

ولا يخلو هذا المسار من التحديات في التفاوت في جاهزية البنية التحتية التكنولوجية والاختلاف في المهارات الرقمية في فئات المجتمع في بعض الدول هما العقبات التي يجب تذليلها، أضف الي ذلك ضرورة رقمته السجلات الوطنية وتطوير التطبيقات الرقمية لإتاحة الفرصة امام جميع الافراد دون استثناء للحصول على الخدمات من أي مكان وزمان. (الاسكوا، 2023)

وبعد دراسة العديد من المؤشرات الدولية المتاحة تبين انها تتفق في المقام الأول على مدى توفري الخدمات الحكومية الالكترونية من دون النظر الي مدى نضوجها أو استخدامها أو رضا الافراد عن جودتها، لذلك عملت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب اسيا (الاسكوا) على تكوير أداة لقياس نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية، وتبسيط الضوء على ما يمكن تطويره فيها.

أطلق مؤشر جميس في عام 2014 وبد يجرى التقييم به من عام 2019، وشارك في التقييم لنهاية عام 2023 (17) الدولة عربية من الدول الأعضاء ومنهم دولة ليبيا، حيث يوثق هذا التقييم في تقرير سنوي يضم كافة البيانات التي جمعت من الاستثمارات التي أرسلها ممثلو الجهات الحكومية المشاركة في عضوية الاسكوا (وممثل ليبيا هي الهيئة العامة للمعلومات)، كما يصدر عن النتائج تقييم على المستوي الإقليمي والوطني لدول الأعضاء. (الاسكوا، 2023)

هدف المؤشر جميس:

يهدف هذا المؤشر الي قياس مدى نضوج الخدمات المقدمة عبر البوابات الالكترونية والتطبيقات النقالة في الدول العربية والذي بدوره يؤدي الي معرفة مدى تطور الخدمة واستخدامها ورضا المستخدم لها، ولهذه الغاية اختيرت 84 خدمة حكومية ضرورية للأفراد والمؤسسات كما هي موضحة بالجدول رقم (1).



جدول رقم (1): توزيع الخدمات الالكترونية المغطاة في المؤشر على القطاعات

القطاع	عدد الخدمات
النقل / المرور / الشرطة	9
التجارة والصناعة	15
الشؤون الحكومية المشتركة	8
التعليم	8
الصحة	7
الداخلية	6
الشؤون البلدية	5
العمل	4
الشؤون الاجتماعية	5
المالية	2
المرافق	5
الهجرة	2
العدل	5
الساحة	3
المجموع	84

المصدر: الاسكوا 2023

بنية مؤشر جيمس:

يعتمد مؤشر جيمس على ثلاثة ركائز كما موضحة بالشكل رقم (2) هي:

I. الركيزة الاولى: تعمل على قياس توفر الخدمة وتطورها وخصص لها (15) مؤشر أداء

وهي كما يلي:

- 1- مستوى تطور الخدمات على البوابة الالكترونية
- 2- توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
- 3- مستوى تطور الخدمات عبر النقال
- 4- مستوى توفر الخدمات عبر النقال
- 5- توفر التطبيقات على المنصات النقالة
- 6- توفر اللغات على البوابة الالكترونية
- 7- توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الالكترونية
- 8- توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الالكترونية
- 9- توفر اللغات على التطبيقات النقالة
- 10- توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقال
- 11- توفير خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
- 12- التشغيل البيئي بين القنوات
- 13- مستوى الامن على القنوات
- 14- مستوى توفر البيانات المفتوحة

15- صيغة توفير البيانات المفتوحة

II. الركيزة الثانية: تعمل على قياس استخدام الخدمة ورضا المستخدم وخصص لها (6)

مؤشرات أداء وهي:

1. مستوى الاستخدام عبر البوابة الالكترونية

2. مستوى الاستخدام عبر النقال

3. الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الالكترونية

4. الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال

5. مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الالكترونية

6. مستوى رضا المستخدم عبر النقال

III. الركيزة الثالثة: قياس وصول الخدمة للمستفيد النهائي وخصص لها (3) مؤشرات أداء

وهي:

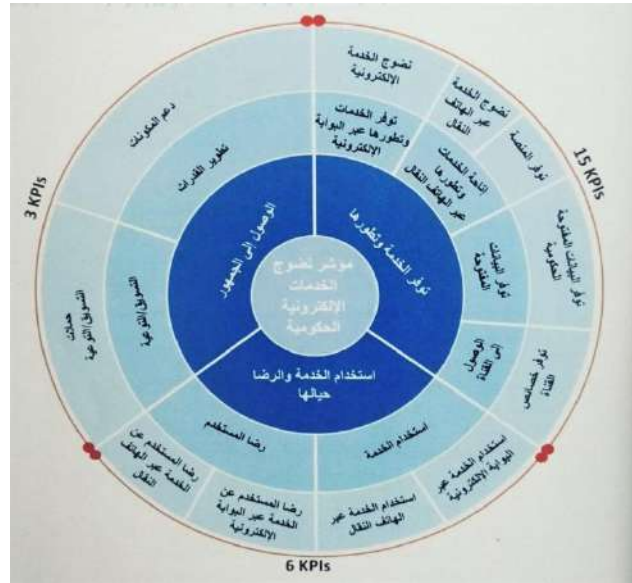
1. نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيمة في المؤشر)

2. نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى

الخدمات)

3. توفر أدوات للتواصل ودعم الافراد

جدول (2): بنية مؤشر جيمس بحسب الركائز الأساسية والفرعية



المصدر: الاسكوا 2023



الفصل الثالث إجراءات الدراسة

أولاً: منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لبيان مدى توافر ونضوج الخدمات الالكترونية وذلك من خلال المؤسسات الليبية

ثانياً: مجتمع الدراسة:

تكون مجمع الدراسة من جميع المؤسسات الليبية الحكومية

أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة مؤشر جيمس لقياس نضوج الخدمات وذلك بجمع البيانات وتحليلها وحساب قيم المؤشر وركائزه المختلفة بناء على البيانات المقدمة من ممثلي الدول الأعضاء من الدول العربية وانتهاء بحساب نتائج المؤشرات (استخدمت الدراسة البيانات الموجودة كما هي موجودة بدون تدخل او تغيير في تلك البيانات من اجل الإجابة على تساؤلات الدراسة التي تم تحديدها مسبقاً)

نتائج مؤشر جيمس على المستوى الإقليمي

جمعت البيانات (17) دولة من الدول العربية الأعضاء وهي كما في جدول رقم (3)

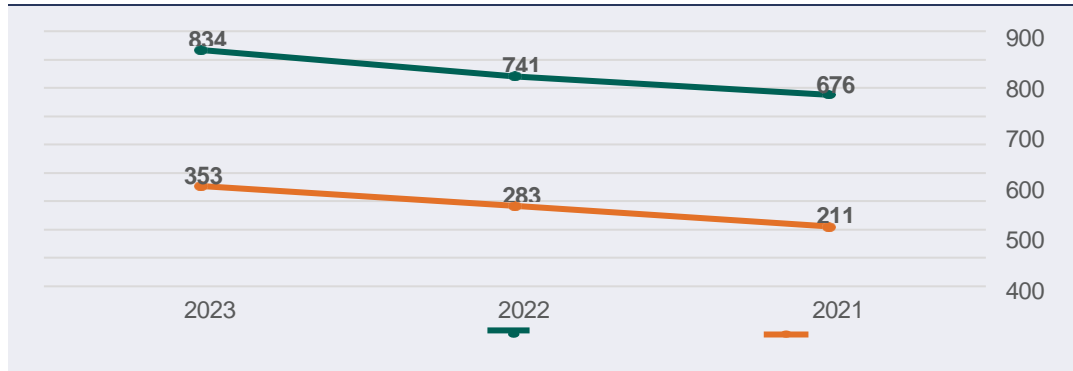
جدول رقم (3) الجهات الوطنية التي تؤدي دور المنسق على المستوى الوطني لمؤشر جيمس

الدولة	الجهة المسؤولة
الأردن	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
الإمارات العربية المتحدة	هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
البحرين	هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية
تونس	وحدة الحكومة الإلكترونية - رئاسة الحكومة
الجزائر	وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
الجمهورية العربية السورية	وزارة الاتصالات والتقانة
الصومال	وزارة الاتصالات والتكنولوجيا
العراق	وزارة التخطيط
عمان	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
دولة فلسطين	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
قطر	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
الكويت	الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات
ليبيا	الهيئة العامة للمعلومات
المغرب	وكالة التنمية الرقمية
المملكة العربية السعودية	هيئة الحكومة الرقمية
موريتانيا	وزارة التحول الرقمي والابتكار وعصرنة الإدارة
اليمن	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

المصدر: الاسكوا 2023

وبالنظر الي الجدول التالي نجد ارتفاع في العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المشمولة بتقييم الخدمات عام 2023 مقارنة بالسنتين السابقتين 2021-2022 كما يوضح جدول رقم (4) العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيمة لكل دول الأعضاء.

جدول (4) العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيمة خلال الفترة من (2021-2023)

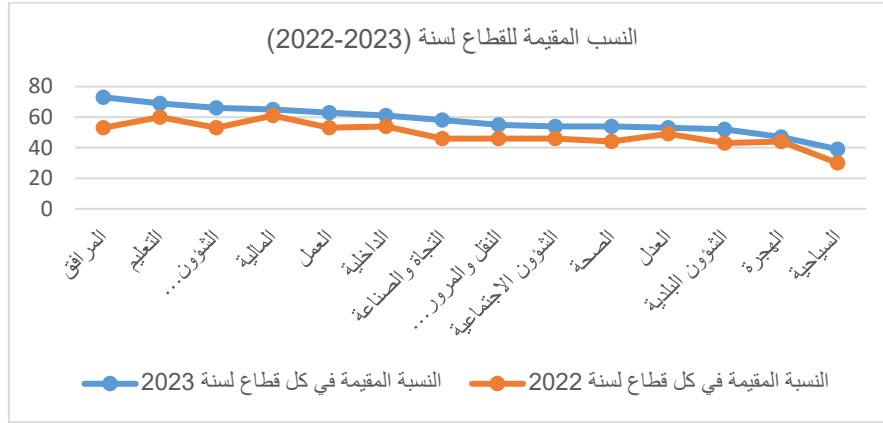


المصدر: الاسكوا 2023

من خلال جدول رقم (5) نلاحظ عدد الخدمات المشمولة بالتقييم قد ارتفعت ارتفاعا ملحوظا بمقارنتها بسنة 2022 حيث نجد ان المرافق حققت ارتفاعا حيث تحصلت على المرتبة الاولى بحوالي 73٪ لسنة 2023 مقارنا بـ 53٪ لسنة 2022 وهذا ناتج من 62 خدمة من أصل 85 خدمة من اجمالي الخدمات. وتليه يأتي التعليم في المرتبة الثانية والشؤون الحكومية في المرتبة الثالثة، ويمكن مشاهدة ذلك وباقي الخدمات بصورة أوضح في الجدول رقم (6).

جدول رقم (5): عدد ونسبة الخدمات الالكترونية المقيمة

عدد ونسبة الخدمات الالكترونية المقيمة في كل قطاع خلال الفترة (2022-2023)						
رق.ق	القطاع	توزيع خدمات المؤشر على القطاع	عدد الخدمات التي يمكن تقييمها لـ 17 الدولة	عدد الخدمات المقيمة لـ 17 الدولة	النسبة المقيمة في كل قطاع لسنة 2023	النسبة المقيمة في كل قطاع لسنة 2022
1	المرافق	5	85	62	73	53
2	التعليم	7	119	82	69	60
3	الشؤون الحكومية المشتركة	7	119	78	66	53
4	المالية	2	34	22	65	61
5	العمل	4	68	43	63	53
6	الداخلية	6	102	62	61	54
7	التجارة والصناعة	16	277	157	58	46
8	النقل والمرور والشرطة	8	136	75	55	46
9	الشؤون الاجتماعية	4	68	37	54	46
10	الصحة	7	119	64	54	44
11	العدل	7	119	63	53	49
12	الشؤون البلدية	6	102	53	52	43
13	الهجرة	2	34	16	47	44
14	السياحية	3	51	20	39	30



المصدر: من الجدول السابق

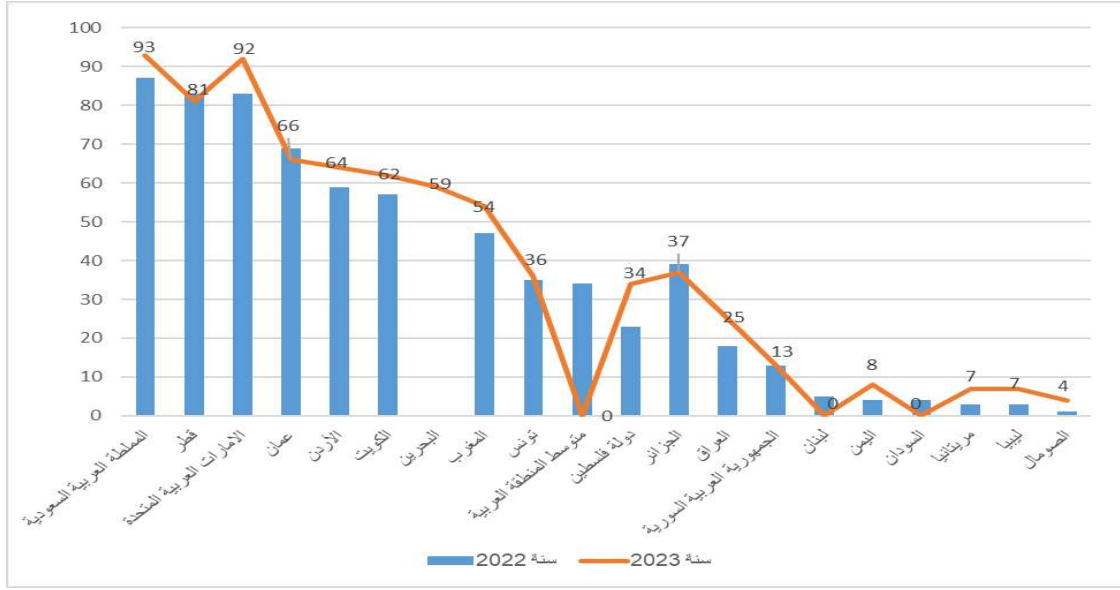
ويبين جدول رقم (7) ترتيب الدول العربية وفق مؤشر جيمس حيث نجد المملكة العربية السعودية تصدر المرتبة الاولى في الدول الأعضاء حيق حققت ما نسبته 93% لسنة 2023 بينما كانت 87% في سنة 2022، وتليها في المرتبة الثانية الامارات العربية المتحدة، بينما نجد دولة لبنان بقت على نفس النسبة 5% لسنة 2022 وكذلك الي دولة السودان، ويرجع هذا الي الأوضاع السياسية والأمنية الغير مستقرة، كما نشاهد دولة ليبيا وموريتانيا في اواخر القائمة حيث حققا 7% لسنة 2023 بينما دولة الصومال اخر الدول وتحصلت على 1%.

جدول رقم (7): ترتيب الدول وفق مؤشر جيمس لسنة (2023_2022) (بالنسبة المئوية)

ر.م	البلد	سنة 2022	سنة 2023
1	المملكة العربية السعودية	87	93
2	قطر	83	81
3	الامارات العربية المتحدة	83	92
4	عمان	69	66
5	الأردن	59	64
6	الكويت	57	62
7	البحرين	0	59
8	المغرب	47	54
9	تونس	35	36
11	متوسط المنطقة العربية	34	0
12	دولة فلسطين	23	34
13	الجزائر	39	37
14	العراق	18	25
15	الجمهورية العربية السورية	13	13
16	لبنان	5	0
17	اليمن	4	8
18	السودان	4	0
19	مريتانيا	3	7
20	ليبيا	3	7
21	الصومال	1	4

المصدر: الاسكوا

جدول رقم (8): ترتيب الدول وفق مؤشر جميس



المصدر: من المصدر السابق

الفصل الرابع نتائج الدراسة وتحليلها

يتضمن هذا الفصل النتائج التي تم التوصل إليها بخصوص دولة ليبيا وذلك بعد الإجابة على الأسئلة بالأساليب الإحصائية، والإجابة على السؤال الأول: من أسئلة الدراسة والذي ينص على ما مدى توفر الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الليبية للإدارة الالكترونية؟ وللإجابة على هذا السؤال التالي قام الباحث بالإجابة كما هو موضح بالجدول التالي:

نتائج مؤشر جميس لدولة ليبيا خلال الفترة (2022-2023)

يعتمد مؤشر جميس كما اوضحنا سابقا على ثلاثة ركائز رئيسية وهي متمثلة في الركيزة الاولى تبين مدى توفر الخدمة وتطورها والركيزة الثانية تتعلق باستخدام الخدمة ورضا المستخدمين والركيزة الثالثة وه تقيس مدى وصول الخدمة الي المستخدمين، ومن خلال جدول رقم (10) نلاحظ اجمالي النتائج الاجمالية بين عامي (2022-2023).

بالنسبة الي دولة ليبيا ومركزها بين الدول العربية، وللعلم لقد شاركت ليبيا للمرة الاولى في تقييم المؤشر في عام 2022 ولذا تعتبر عدد الخدمات الالكترونية الحكومية والمؤسسات المقيمة منخفضة، لكونها شملت عدد محدود جدا من القطاعات وبذلك انعكس هذا على معظم مؤشرات الأداء الرئيسية بالانخفاض.



جدول رقم (9): قيم الركائز الأساسية لمؤشر جيميس

رقم	الدولة	الركيزة الاولى %		الركيزة الثانية %		الركيزة الثالثة %	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023
1	المملكة العربية السعودية	96	98	79	84	86	100
2	قطر	92	91	72	72	88	81
3	الامارات	92	96	67	83	96	99
4	عمان	77	77	58	52	72	74
5	الأردن	63	70	56	57	60	66
6	الكويت	64	66	49	55	61	67
7	البحرين	0	60	0	52	0	71
8	المغرب	57	54	33	32	52	50
9	تونس	43	44	22	25	44	41
10	دولة فلسطين	27	26	16	28	27	42
11	الجزائر	22	41	13	23	23	53
12	العراق	21	30	16	22	17	24
13	سورية	15	14	10	11	15	16
14	لبنان	6	0	5	0	4	0
15	اليمن	7	9	1	4	6	11
16	السودان	3	0	3	0	5	0
17	موريتانيا	4	8	3	3	1	16
18	ليبيا	3	6	1	6	4	8
19	الصومال	2	5	1	3	2	5

ويبين الجدول التالي رقم (10) ان نتائج الإجابة على السؤال الثاني: والذي ينص على ما القيمة الاجمالية لمؤشر جيميس في قياس نضوج الخدمات الالكترونية للمؤسسات الحكومية الليبية؟

جدول رقم (10): القيم الاجمالية لمؤشر جيميس للفترة (2023_2022)

البيان	2022	2023
القيمة الاجمالية للمؤشر (نسبة مئوية)	3	7
الترتيب الاقليمي	16	
عدد الخدمات المقيمة	6	11
عدد المؤسسات المقيمة	2	4

وترجع كل قيم الركائز المكونة للمؤشر من حصيلة الخدمات المقدمة من المؤسسات الليبية التي ساهمت في حصر خدماتها التي تقدمها للمستخدمين، ونجد في سنة 2022 (6) خدمات قد شاركت في المؤشر والتي جاءت من خلال جدول رقم (11):

جدول رقم (11): توزيع الخدمات المقيمة بحسب القطاع لدولة ليبيا

القطاع	عدد الخدمات/ 2022	عدد الخدمات/ 2023
النقل والمرور والشرطة		
التجارة والصناعة	5	4
الشؤون الحكومية المشترك		1
التعليم		
الصحة		3
الداخلية	1	1
الشؤون الاجتماعية		
العمل		1
المالية		1
المرافق		
الهجرة		
العدل		
السياحة		
مجموع الخدمات	6	11

وفي جدول رقم (11) نجد اجابة السؤال الثالث: الذي ينص على ما قيم الركائز الأساسية المقيمة للخدمات الالكترونية؟

جدول رقم (11): قيم الركائز الأساسية الثلاثة

الركائز	2022 / %	2023 / %
الركيزة الاولى / توفر الخدمة وتطورها	3.8	7.65
الركيزة الثانية / استخدام الخدمة ورضا المستخدم	1.50	5.67
الركيزة الثالثة / الوصول الي الجمهورية	3.80	7.52

يتبين من الجدول السابق ارتفاع نتيجة المؤشر الاجمالية لسنة 2023 مقارنة بسنة 2022 وذلك تبعا لارتفاع قيم الركائز الأساسية الثلاثة ومع ذلك تعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية قيم منخفضة ويرجع هذا الانخفاض الي العدد القليل جدا من المؤسسات والخدمات التي شاركت في المؤشر ويرجع لعدة أسباب منها عدم الوعي بأهمية الخدمات.

النتائج والتوصيات:

- 1- نقص الوعي بأهمية الخدمات الالكترونية في المؤسسات الحكومية
- 2- عدم التعرف على مؤشر جميس وأهميته الاقتصادية

التوصيات:

- 1- تشجيع وتحفيز المؤسسات الحكومية بالإسراع في زيادة الخدمات الالكترونية
- 2- زيادة تدريب وتأهيل الموظفين في مؤسسات الدولة علي التحول الرقمي مثل مشروع رقميون في نسخته الاولى التي أشرفت عليه الهيئة العامة للمعلومات.
- 3- عمل منتدى للتعرف بمؤشر جميس وأهميته الاقتصادية في نمو الاقتصاد الليبي وتحسين الصورة الذهنية عن ليبيا

قائمة المراجع:

- 1- تقرير الأمم المتحدة، الاسكوا (2022). العنوان "مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS 2022، كانون الأول/ ديسمبر، 2022
- 2- تقرير الأمم المتحدة، الاسكوا (2023). العنوان "مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS 2023، كانون الأول/ ديسمبر، 2023