



الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء خدمات المؤسسات العامة في ليبيا (2002-2014)

سالم امبارك، طه والي*، وعبد القادر عبد الصمد

قسم العلوم السياسية، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية، زليتن، ليبيا.

*البريد الإلكتروني: t.wali@asmarya.edu.ly

E-Governance and its Role in Improving the Performance of Public Institutions Services in Libya (2002-2014)

Salem Ambarak, Taha Wali*, and Abdul Qader Abdul Samad

Department of Political Science, Faculty of Economics and Commerce, Alasmarya Islamic University, Zliten, Libya

الملخص

تهدف الدراسة لمعرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية العامة في ليبيا والمعوقات التي تواجهها. بينما تحاول إشكالية الدراسة البحث في أسباب تدني تطبيقات الإدارة الإلكترونية العامة في ليبيا وضعف أدائها وعدم التوسع في استخداماتها في المؤسسات الحكومية؛ أما عن منهجية الدراسة فهي وصفية تحليلية يعتمد عليها في تقييم استعمال التكنولوجيا في الإدارات العمومية في ليبيا، والتعرف على الأطر النظرية للإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها. وقد توصلت الدراسة لنتيجة مفادها أن أسباب ضعف مستوى تقديم الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية يرجع لضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، وأن هناك غياب في التشريعات الحديثة والسياسات الأمنية لتنظيم وحماية الخدمات المعلوماتية؛ وتوصي الدراسة بضرورة سن تشريعات وقوانين ولوائح جديدة تنظم عمل قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، ووضع استراتيجية وطنية شاملة لغرض تنمية مجتمع المعلومات وبمشاركة فعالة من القطاع الخاص، إضافة إلى التحديث الإداري والهيكلية مختلف المؤسسات والمنظمات الحكومية في الدولة حتى تواكب التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

الكلمات الدالة: الإدارة الإلكترونية، المؤسسات العامة، السياسة المعلوماتية، ليبيا.

Abstract

The study aims to find out the reality of the application of public electronic administration in Libya and the obstacles it faces. While the problem of the study tries to investigate the reasons for the low applications of public electronic administration in Libya, its poor performance and the lack of expansion of its uses in government institutions, as for the

methodology of the study, it is descriptive and analytical and reliable in evaluating the use of technology in public administrations in Libya, and identifying the theoretical foundations of electronic management and its applications. The study concluded that the reasons for the poor level of provision of electronic services in government institutions are due to the weakness of the information and communication infrastructure, and that there is an absence in modern legislation and security policies to regulate and protect information services; In addition to the administrative and structural modernization of the various government institutions and organizations in the country to keep pace with the transformation towards electronic management.

Keywords: *Electronic Administration, Public Institutions, Information Policy, Libya.*

مقدمة

أصبح التقدم السريع في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات امراً ضرورياً، تطلبها الحكومات والمجتمعات لكي تواكب التطورات العالمية، وتجد من خلاله الحلول لمشاكلها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وأيضاً للدفع بعملية التنمية والرقى والتحسين من نوعية الخدمات العامة داخل الدولة وقطاعاتها. وهنا كان من ضمن الاستخدامات أو المشاريع التي اعتمدت على تكنولوجيا الإعلام والمعلومات مشروع الإدارة الإلكترونية العامة، باعتباره مشروع مستحدث من الإدارة العامة ويمثل تطوراً لعمل الإدارة الحكومية عبر استخدام التقنية وثورة الاتصالات لربط إدارات الدولة بمنظومة إلكترونية، تمكنها من توفير الخدمات وتسهيلها وتحسينها، ومن ثم إيصالها لكافة المستخدمين أو المواطنين بداخلها.

وليبيا في هذا الإطار لم تكن استثناء فيما يتعلق بمحاولة مؤسساتها العامة تطبيق أو تفعيل الإدارة الإلكترونية ولو بشكل جزئي في بعض مرافقها، أو في نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، رغم ضعف مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، نظراً لتدني مستوى الإمكانيات والموارد البشرية والتقنية.

إشكالية الدراسة:

كون مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ليبيا لازال في مراحله الأولى، ما يعني أن المشروع غير واضح من حيث التطبيق وإمكانية نجاحه وتحقيقه لأهدافه. عليه فالدراسة تحاول الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما واقع الإدارة الإلكترونية في ليبيا؟
- هل شهدت المرافق الحكومية التي طبقت الإدارة الإلكترونية في ليبيا تحسناً في أداءها وفي تقديم الخدمات العامة؟
- ماهي المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في ليبيا وما السبل للتغلب عليها؟



فرضية الدراسة:

هناك علاقة ارتباطية بين تدني تطبيقات الإدارة الإلكترونية العامة في ليبيا وضعف أدائها وعدم التوسع في استخداماتها في المؤسسات الحكومية وبين البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، والتشريعات والأنظمة الإدارية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية العامة من جهة أخرى.

أهداف الدراسة:

- التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية العامة وعلاقتها بالإدارة التقليدية.
- دراسة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية التنظيمية وإسقاطها على الحالة الليبية.
- معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية العامة في ليبيا والمعوقات التي تواجهها.

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من المواضيع القليلة التي تناولت الإدارة الإلكترونية العامة في ليبيا، التي يمكن الاستفادة منها علمياً في وضع نماذج أو تقييم نماذج للإدارة الإلكترونية في ليبيا، وأيضاً في إثراء المكتبة التي تفتقر لمثل هذه الدراسات.

كما أنها في جانبها العملي تقدم تحليلاً لواقع الإدارة العامة الإلكترونية في ليبيا وتفتح آفاقاً واسعة في تطوير العمل الإداري أمام الإداريين والمهتمين، وتفيد صانعي القرار في التعرف على واقع ومعوقات الإدارة الإلكترونية والمتطلبات التي ينبغي توافرها في المنظمات الإدارية الحكومية.

منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة في الأساس وصفية تحليلية تقوم بتقييم استعمال التكنولوجيا في الإدارات العمومية في ليبيا، والتعرف على الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها.

الحدود المكانية والزمنية:

إن نطاق الدراسة هو مؤسسات الدولة الليبية الحكومية، بينما نطاقها الزمني يبدأ من عام 2002 وإلى عام 2014م.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة الإدارة الإلكترونية العامة

يتناول هذا الفصل دراسة الإدارة الإلكترونية من عدة جوانب، وذلك من خلال ما ورد في أدبيات الموضوع، فتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالإدارة التقليدية، وقسم إلى مطلبين الأول تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية، بينما الثاني تطرق إلى الانتقال من



مفهوم الإدارة التقليدية إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية، والمبحث الثاني جاء عنوانه: أهداف، وأبعاد ووظائف، ومزايا، الإدارة الإلكترونية. وكان بدوره مكون من مطلبين: الأول أخذ بأهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية، أما المطلب الثاني فأخذ بأبعاد ووظائف ومزايا الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالإدارة التقليدية

يتناول هذا المبحث دراسة ماهية الإدارة الإلكترونية وفق تقسيمه إلى مطلبين، المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وفيه يتعرف على تعريف الإدارة العامة لغة واصطلاحاً، والإدارة الإلكترونية والتطور التاريخي لها، وفي المطلب الثاني يتم تناول المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة، وأيضاً معرفة أسباب ودواعي التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي واكبت الثورة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، لذلك اختلفت الآراء حول تعريف هذا المصطلح كل حسب مجال تخصصه والمدرسة العلمية التي ينتمي إليها.

عرف العواملة الإدارة الإلكترونية، بأنها (عبارة عن استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة). أما غنيم فعرفها بأنها (تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر) (أحمد، 2009: 24).

كما عرفها البنك الدولي، بأنها: (مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة)، ويأتي هذا التعريف في الإطار الإرشادي للبنك الدولي في نشر مبادئ الحكم الجيد باعتبار أن الإدارة الإلكترونية هي إحدى وسائل تطبيقه. أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي فهو أن الإدارة الإلكترونية هي: (حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الإلكتروني والإنترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات) (مختار، 2007: 6-7).

ويتفرع من الإدارة الإلكترونية عدة تطبيقات سواء في مجال التجارة والأعمال الإلكترونية والأعمال والتعليم الإلكتروني أو التعليم عن بعد، وهي -الإدارة الإلكترونية- أعم وأشمل؛ أيضا من التعريفات للإدارة الإلكترونية الذي يتوافق مع مفهوم الإدارة والعمليات الإدارية باعتباره (منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، أو بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة) (الكبيسي، 2008: 13).

ويتضح من هذا التعريف أنه تناول العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، ولكن ليس باتباع الأسلوب التقليدي بل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والأنترنت، وتوجيهها لإنجاز أعمال داخلية وخارجية للمؤسسة. وما يمكننا أن نستنبطه من التعريفات السابقة أن الإدارة الإلكترونية تتضمن ثلاثة محتويات أساسية وهي (مختار 2007: 10):

- تكنولوجيا معلوماتي: يستخدم لتقديم معلومات للمؤسسات والجمهور المستهدف.
- الجانب الخدمي: ويتم تقديم خدمات إلكترونية من قبل المؤسسة إلى الجهة المستهدفة أو المستفيدة من الخدمة، ويمكن تقسيم الخدمات المقدمة تحت راية الإدارة الإلكترونية إلى ثلاثة فئات هي: أولا خدمات تقدم إلى الجمهور المستهدف سواء مواطنين أو شركات خاصة وعامة أو مؤسسات حكومية، وفئة تستهدف خدمات داخل المؤسسة، وفئة أخيرة تستهدف خدمات بين المؤسسات.
- تكنولوجيا الاتصال: ويتم استخدام الاتصال الإلكتروني للربط بين الجمهور ومؤسسات الدولة بشكل مستمر وبسهولة.

تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية:

أن مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية رغباتهم وإشباع حاجياتهم المختلفة. بينما عرف بعض الباحثين الخدمة العمومية الإلكترونية بأنها: "قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان" (نزلي، 2016: 180).

المطلب الثاني: الانتقال من مفهوم الإدارة التقليدية إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية (E-Management) قد تبدو للبعض وكأنها جاءت مع الإنترنت الذي بدأ استخدامه التجاري وللأغراض العامة في منتصف التسعينات من القرن الماضي وللأغراض العامة، بعد أن كان محددًا في المجالات أو القطاعات العسكرية والعلمية، والحقيقة خلاف ذلك تماماً، لأن بدايات الإدارة الإلكترونية تعود إلى ثمانينيات القرن الماضي عندما بدأت المنظمات باستخدام "أتمتة" المكتب (وكلمة أتمتة تعني استعمال الحاسبات ومكائن والأجهزة الآلية وذلك لتقليل حجم العمل الذي يقوم به الناس وبسرعة أكبر)، واعتماد أنظمة التصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب والتوسع في استعمالها بالاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الإنتاج والخدمات. وهذه النماذج أنفة الذكر تعد بمثابة مؤشرات لإحلال الأنظمة الحاسوبية في ممارسات الإدارة وإلغاء ممارساتها التقليدية في مجال كثافة العمل والتراكم الوريقي (المفرجي، 2007: 5).

تشير بعض أدبيات الفكر الإداري أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجيهها نحو تحقيق شفافية، وتعميق استخدام التكنولوجيا، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، إذ توجهت معظم البلدان العربية والأجنبية متمثلة في حكوماتها نحو الاستخدام الأمثل لتقنيات الاتصال، واستغلالها نحو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية هي تكنولوجيا أكثر منها إدارة، وتكنولوجيا موجهة للإدارة أكثر من كونها إدارة موجهة للتكنولوجيا (الحسنات، 2011: 32).

تُعد الإدارة نتاج تطور التبادل الإلكتروني للبيانات عندما بدأت الدول المختلفة - ولاسيما المتقدمة منها إلكترونياً- باعتماد المعلومات في أنظمة أعمالها الداخلية بين المنظمات التي تعمل ضمن بيانات إلكترونية موحدة، إذ كان هذا التبادل متخصصاً في مجالات ضيقة وضمن وظيفة معينة، لكن التبادل الإلكتروني للبيانات تطور مع شبكة الإنترنت (Internet) وأصبح شبكة داخلية تسمى الإنترنت (Intranet) يمكن أن تزود جميع العاملين في المنظمة بالمعلومات، وشبكة أخرى خارجية تسمى بـ (Extranet)، وهي تغطي علاقات المنظمة مع الموردين والزبائن وأصحاب المصالح الأخرى ذات العلاقة بالمنظمة، وعليه فإن تطور الإدارة الإلكترونية ظهر في نطاقها الضيق مع التبادل الإلكتروني للبيانات لتتسع مع التجارة الإلكترونية، ومن ثم الأعمال الإلكترونية وتبلغ المدى الأوسع المعروف مع الحكومة الإلكترونية (عبد الصمد، 2015: 32).

المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة:

هناك مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين وهي كالتالي (أحمد، 2009: 24-25):



- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف: فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.
- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل: فالإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث تتم علاقة أطراف التعامل من خلال شبكات الاتصالات الإلكترونية.
- طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل: تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.
- نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات: تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.
- مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية: توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- نطاق خدمة العملاء: توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقاً لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يومياً في الإدارة الإلكترونية.
- مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.
- وتأسيساً على ما تقدم يتضح أن الإدارة الإلكترونية قد غيرت من دراسات الإدارة التقليدية إلى الحداثة والمعاصرة، ويمكن تلخيص أبرز هذه التغييرات في الآتي (المرفجي، 2007: 8-9):
- إزالة الفجوة التنظيمية القائمة في ظل مبادئ الإدارة التقليدية، بين الأعلى والأدنى، بفعل الهرمية ووحدة الأمر النمطية.
- إشاعة ممارسة إدارة الذات (Self-Management) بدلاً عن ممارسة الرقابة على الغير، فبعد أن كانت الإدارة التقليدية تحرص على توسيع نظام إشراف المدير وتثقله بمهام جانبية أكثر

من المهام الأساسية، أصبحت الممارسة في ظل الإدارة الإلكترونية تتمثل في إدارة الذات والتفاعل المباشر بين المدير والعاملين بإمرته من جهة وبينهم وبين السوق والزبائن من جهة أخرى.

- إتاحة الفرصة للجميع للمشاركة في المعلومات وإلغاء الهرمية المقلوبة للمعلومات، فبعد أن كانت الإدارة تركز على الهرمية المقلوبة للمعلومات والمتمثلة في احتكار المدير للجزء الأكبر منها مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها، أسست الإدارة الإلكترونية قواعد البيانات التي تسهم في جعل المعلومة متاحة للجميع وبقدر واسع، وإن التغييرات تشير إلى أمرين أساسيين، هما:

- إن الإدارة الإلكترونية أكثر ملائمة لمتطلبات الحاضر والمستقبل ولاسيما التحديات المعاصرة، لأنها توسع من المشاركة بين جميع أصحاب المصالح داخل المنظمة أو خارجها بما يجعل الإفصاح والشفافية في أعلى مستوياته.

- إن الإدارة الإلكترونية تحفز الجميع على التفاعل المثمر والوجود المستمر مع المنظمة من دون الحضور إلى المكان المادي لها، بفعل وسائلها وتقنياتها. وهذا التحفيز يخلق تداؤبية (Synergy)، (مفهوم التداؤبية الإدارية يعبر في مضمونه بأن جميع العاملين في المنظمة هم جزء من نظام متفاعل ديناميكياً مع البيئة الداخلية والخارجية، وأن المخرجات الكلية لهذا النظام المتفاعل هي أكبر من مجموع نتائج كل عامل على حدة).

ويمكن تصنيف أسباب ودواعي التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يلي (الكبيسي،

2008: 15):

- تسارع التقدم التكنولوجي: أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية الخدمات والسلع التي توفرها المؤسسات العامة والخاصة على السواء للمجتمع.

- ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة: ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة، وهي فلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة.

- الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة مع التكيف معها: إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور



تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلومات، والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على المعايير والسهولة والفعالية والكفاية والتنوعية الملائمة.

- التحولات الديمقراطية وما رافقتها من متغيرات وتوقعات اجتماعية: ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والإدارية والقضائية.

بالمقابل فإن الإدارة/الحكومة الإلكترونية ليست هي آخر التطبيقات التي اعتمدتها الحكومات في العالم، بل ظهرت تطبيقات إلكترونية جديدة ومتطورة أطلق عليها مسمى الإدارة/الحكومة الذكية، في إشارة إلى التطور الطبيعي لنموذج الحكومة الإلكترونية، التي اعتمدت على الخدمات العامة الحكومية على الإنترنت من خلال تطبيقات الويب والبوابات الإلكترونية، لتأتي الحكومة الذكية وتطبيقاتها لكي تكمل ما تم بناؤه والاستثمار فيه عبر الاقتراب أكثر من المواطن من جهة، والتفاعل المباشر والمتزامن مع الداتا المنتشرة في المجتمع بمختلف مكوناته من جهة أخرى. (نادية، 2017: 1067-1068)

المبحث الثاني: أهداف، وأهمية، ووظائف، ومزايا، الإدارة الإلكترونية

بعد الاطلاع على تعريف الإدارة العامة والإدارة الإلكترونية وبعد التعرف على العلاقة بين المفهوم التقليدي والإلكتروني للإدارة سيتم التركيز في هذا المبحث على أهداف وأهمية ووظائف ومزايا الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية

إن دخول التكنولوجيا في الإدارة له أهمية في مسألة توفير الخدمات ودقة وكفاءة الإنجاز والابتعاد عن التحيز والواسطة في العمل الإداري وفي القضاء على الروتين الإداري، وتعقيدات العمل الرسمي والتسلسل الإداري. ومن هنا جاء هذا المطلب ليهتم بدراسة كلاً من أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية من خلال الفقرات الآتية:

أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية

جاءت الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوباً إلكترونياً للإدارة، لتهدف إلى تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين وإنجاز المعاملات بفاعلية، ومن أهم أهداف الإدارة الإلكترونية:

- السرعة والسهولة في إنجاز العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومعالجة مشكلة البيروقراطية والرشوة، وتجميع البيانات من مصادرها الأصلية بأسلوب موحد (الكبيسي، 2008: 38-39).



- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والمخاطر، وذلك عبر الاحتفاظ بنسخ احتياطية وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث (DRS)، وسهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة (عامر، 2007: 35).
 - القضاء على التزامم بالمصالح الحكومية، حيث يستطيع المواطن عن طريق الشبكة الإلكترونية أن يحصل على الخدمة التي يريد، دون التردد على المصالح الحكومية والتزام أمامها أو داخلها، وتحقيق نقلة نوعية وحضارية للمنظمة أو المؤسسة قصد الإسهام في تأهيل جهازها الإداري إلكترونياً، مما يسهل عليه الاندماج في الحكومة الإلكترونية والترابط مع كافة المنظمات والمؤسسات في الدولة سواء كانت العامة منها أو الخاصة (القحطاني، 2006: 18-20).
 - التحول نحو الخدمة العامة المعلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة، بالآليات التقنية الحديثة، والتوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين (عبد الكريم، 2010: 16).
- ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية
- بتطور نظم المعلومات والاتصالات وحمايتها في العالم أصبحت الإدارة الإلكترونية جزءاً أساسياً من واقع معاملات الحياة المعاصرة (غنيم، 2004: 37).
- وأهمية الإدارة الإلكترونية كبيرة، فهي تقوم بتسهيل وتبسيط الكثير من الأمور، وقد حددها داركر فيما يأتي (الحسنات، 2014: 36-37):
- تحسن الإدارة الإلكترونية الخدمات الحكومية وتبسط إجراءاتها، مما يحقق الثقة ويزيل العوائق والصعوبات القائمة في طريق المستفيدين من الخدمة.
 - تساعد الإدارة الإلكترونية الموظفين في سرعة الحصول على المعلومات الجديدة عن طريق شبكة الاتصالات الخاصة بالمؤسسة التي يعملون بها والمؤسسات الأخرى، وهي بذلك تحقيق الشفافية بين الموظفين عن طريق الأعمال المبذولة لكل موظف في المؤسسة الواحدة.
 - تساعد الإدارة الإلكترونية في صقل وتكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية التي تتمثل في المناقشة في هذه المؤسسات والأعمال التي تقوم بها.
 - تساهم الإدارة الإلكترونية في حل الكثير من الصعوبات التي تواجه النشاط الاقتصادي للدولة من خلال مزايا المعلومات والاتصالات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية. كما أنها تقوم بتيسير وتسهيل وصول الأفراد إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبونها، وأيضاً إتاحة الفرص أمامهم في



إنشاء وتشغيل مشاريع صغيرة الحجم عن طريق الاتصال بالأسواق الدولية والمحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة.

المطلب الثاني: أبعاد ومزايا الإدارة الإلكترونية

تهتم الدراسة في بداية مطلبها بموضوع الأبعاد، حيث هناك إجماع كبير على ثلاثة أبعاد للإدارة الإلكترونية هي دعم والتزام الإدارة العليا، والبعد الثاني هو بعد المستلزمات البشرية، وثالث أبعادها المستلزمات التقنية، في حين تختلف وجهات النظر حول بعض الأبعاد الأخرى ويعود هذا ربما إلى طبيعة ونشاط المنظمات، وفي جميع الأحوال لابد من توفير تسهيلات أساسية تعد كبعد رابع لها، ويهتم هذا المطلب كذلك بوظائف ومزايا متعلقة بالإدارة الإلكترونية.

أولاً: أبعاد الإدارة الإلكترونية.

هناك أبعاد كثيرة تلعب دوراً مهماً في التحول نحو الإدارة الإلكترونية منها (عبدالصمد، 2015: 46):

- توجهات القيادة الإدارية العليا: ففناعة وتفهم المسؤولين لمفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في التخطيط والتنفيذ والتطوير، وتكوين ثقافة جديدة في المنظمة وفي تطوير أساليب عمليات الرقابة والتقويم والمتابعة، كل ذلك له الأثر في تطبيق ونجاح مشروع الإدارة الإلكترونية.
- المستلزمات البشرية: عبر سعي المنظمة على تأمين الاحتياجات التدريبية لجميع مواردها البشرية وتنمية قدراتهم الابتكارية التقنية والإدارية، وترسيخ ثقافة التغيير لديهم، وتهيئة البيئة المناسبة للعمل من جميع النواحي لتكييفها وبما ينسجم مع الواقع الراهن.
- المستلزمات التقنية: فتوفير البنية التحتية التقنية والتكنولوجية من أجهزة ومعدات وشبكات اتصال حديث وخدمات شبكة أنترنت مستمر، مع دعمها بأساليب حديثة للعمل عليها، وموارد مالية كافية لتغطية هذه المصروفات، كل ذلك يساهم في نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: مزايا الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية بسمات عديدة منها:

- سرعة إنجاز الخدمات، فهي تعالج الإجراءات البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي تتصف بها الإدارة التقليدية، كما أنها تستخدم تقنية المعلومات والاتصال من بريد إلكتروني وأرشفة إلكترونية ورسائل وشبكات اتصال إلكترونية ونظم متابعة إلكترونية وهذه كلها تقلل من استخدام الورق والجهد والوقت، الأمر الذي ينمي معاناة المواطنين المستفيدين من الخدمة، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة لهم، بالإضافة إلى وجود مرونة تنظيمية يعكسها طابع



المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة (عبدالكريم، 2010: 17-18).

- تسهم الإدارة الإلكترونية في زيادة شفافية الحكومات عبر توفير البيانات والمعلومات وعرض إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية وفتح قنوات اتصال وإتاحتها لجميع فئات المجتمع، وهو ما يؤدي في النهاية إلى تحسين الخدمات، وتبسيط الإجراءات، وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع فئات المجتمع (المفرجي، 2007: 33-34).
- توفر الإدارة الإلكترونية مزايا للمنظمات، عبر تبسيط وتسهيل إجراءات الاتصال وإنجاز الأعمال في المنظمات، وذلك لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- توفر برمجة تدفق سير المعاملات إلكترونياً، وأيضاً الأرشفة التلقائية للمعلومات والحصول على معلومات دقيقة وموثقة. وهذا بدوره يخفف من أعباء استخدام الأعمال الورقية.
- إعادة تنظيم الإدارة في المنظمة عبر تعزيز مركزية الإشراف، مما يتيح لإدارتها السيطرة عليها وتأمين حماية وأمن المعلومة، وكذلك إلغاء بعض المستويات الإدارية المتعدد بحكم أن الشبكة أصبحت هي الإدارة.
- تقلل من حجم القوى العاملة غير الكفؤة، في الوقت نفسه تتم إعادة تأهيل الآخرين لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة (المفرجي، 2007: 34-35).

الفصل الثاني: إسهامات الإدارة الإلكترونية في القطاع العام في ليبيا (الواقع والمعوقات)

خصص هذا الفصل للوقوف على واقع الإدارة الإلكترونية في ليبيا، وتم تقسيمه إلى مبحثين، أعطى المبحث الأول نبذة تاريخية عن السياسة المعلوماتية في ليبيا، والمراحل التي مر بها قطاع المعلوماتية، وموضوع الاتصالات، إضافة إلى إعطاء نماذج من الإدارة الإلكترونية في ليبيا، وأعطى المبحث الثاني الذي تحدث عن واقع ومستقبل الإدارة الإلكترونية في ليبيا مركزاً على استخدامات الإنترنت في ليبيا، حيث تعتبر الاتصالات والإنترنت باعتمادهما الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها قطاع المعلوماتية، إضافة إلى تناوله للمبادرات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، كما تناول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في ليبيا.



المبحث الأول: نبذة عن السياسة المعلوماتية ومراحل قطاع المعلومات والاتصالات والإنترنت في ليبيا

إن للإدارة الإلكترونية دوراً في تطوير الخدمات وأساليب العمل الإدارية في المؤسسات العامة، ففي ليبيا بدأ الاهتمام بخدمات المعلومات منذ منتصف السبعينات من القرن العشرين (1974م)، عندما طرحت إدارة الثقافة بوزارة الإعلام الليبية مشروع لتنظيم مصادر المعلومات، وضرورة وضع إطار تشريعي للتنسيق بين خدمات المعلومات، واتفقت الإدارة العامة للثقافة مع منظمة اليونسكو في إطار برنامج لدراسة تطوير خدمات التوثيق والمكتبات والأرشيف في ليبيا وتقديم تقرير بالخصوص (القويضي، 2007: 11).

المطلب الأول: نبذة تاريخية الاهتمام بقطاع المعلومات

بدا العمل فعلياً في ليبيا في الاهتمام بقطاع المعلومات عندما طرح موضوع إدخال الإدارة الإلكترونية الحديثة في الإدارة الليبية عام 2002، وفق قرار صادر في الجهة التنفيذية العليا (اللجنة الشعبية العامة) بشأن إعادة تشكيل اللجنة المعنية بإدخال الميكنة التقنية في الإدارة (حنان، 2007).

وكان من أهم المشاريع التي شهدها عام 2002م هي إعادة هيكلة قطاع الاتصالات، بضم كل من شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة المدار والهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق إلى الشركة العامة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، كما شدد هذا القطاع أيضاً استحداث تقني الاتصال عبر الأقمار الصناعية VSAT & DVB-RCS، من أجل ربط المدن الليبية الداخلية والنائية تحديداً، إضافة إلى تأسيس شركة ليبيا للهاتف المحمول في سبتمبر 2004، التي بدورها قامت ببناء شبكة اتصالات لاسلكية وتوفير خدمة الأنترنت والرسائل متعددة الوسائط والبريد الصوتي عبر شبكتها، إضافة إلى تقديمها خدمة خط هاتف الجيل الثالث عبر تكنولوجيا GPRS على مستوى شمال إفريقيا في سبتمبر 2006 (موقع شركة ليبيا للاتصالات).

أما عن عام 2005 فقد صدرت اللجنة الشعبية العامة قرارها رقم (07) بإنشاء الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق والاتصالات، ومنحها الشخصية القانونية المستقلة، وأفرد لها مجموعة من الاختصاصات من أهمها: المساهمة في تطوير استخدام الأجهزة الإلكترونية ونظم المعلومات والاتصالات التي تساعد في دعم القرار في الإدارة العامة، وتضمن انسياب البيانات والمعلومات بين مراكز المعلومات والتوثيق المختلفة بليبيا وخارجها، والربط بينها في إطار الشبكة الوطنية للمعلومات. (قرار رقم 07 بإنشاء الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق والاتصالات، 2005).

في عام 2006 أصدرت اللجنة الشعبية العامة سابقاً قرار رقم (293) لسنة 2006، بشأن إنشاء الهيئة العامة للاتصالات، وفي عام 2012 تم إلغاؤها وضمها (أصولها وموجوداتها) إلى وزارة



الاتصالات والمعلومات بناء على قرار مجلس الوزراء رقم 31 لسنة 2012م (قرار رقم 31، 2012). كما تم إنشاء شركة الجيل الجديد للتقنية عام 2008، بغية المساهمة في تحسين وتطوير سوق الاتصالات المحلي وذلك بنقل وتوطين التكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصالات وإنشاء البنية التحتية، وبما يمكن الشركة من توفير خدمات اتصالات متميزة ومتكاملة (موقع شركة الجيل الجديد للتقنية).

وفي محاولة للخروج من حالة التخبط السياسي والإداري وضعف الكيانات والهيئات الإدارية بالدولة، تم في سنة 2009م اقتراح المنظومة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات، كأداة تساعد على التخطيط وإدارة التغيير في مشاريع التنمية الوطنية (أمانة سر مجلس التخطيط الوطني، 2009: 2-3). أيضا أطلقت في عام 2011 -ليبيا فون- وهي مزود خدمة الاتصالات المحمولة الأحدث في ليبيا، حيث يهدف إلى تطوير علاقات قوية مع المشتركين وإثراء حياتهم، من خلال تقديم خدمات اتصالات مبتكرة، وتجربة مشتركين متفوقة، ومنتجات تجارية وخدمات تمكنهم من العمل بشكل أكثر فعالية وبأقل تكاليف، والتكنولوجيا المستخدمة هي: شبكة الجيل الثالث وهناك أيضا مشروع الجيل الرابع (G4) (ليبيا فون، شبكة المعلومات الدولية).

وبالرغم من صدور العديد من القرارات واللوائح التي تنص على تشكيل وإقامة مراكز وهيئات تعنى بالمعلومات والتوثيق إلا أن السمة التي اتسم بها النظام الإداري في ليبيا، وهي عدم الاستقرار والثبات أثربشكل كبير على السياسة المعلوماتية للدولة، ومن أجل السعي لتطوير المنظومة الوطنية للمعلوماتية والرفع من كفاءتها وفعاليتها تم التوجه نحو تطوير قطاع الاتصالات باعتباره الركيزة الأساسية لأي نظام معلوماتي.

المطلب الثاني: نماذج من تطبيقات الإدارة الإلكترونية

تركز الدراسة في هذا المطلب على بعض التجارب الليبية في مجال الإدارة الإلكترونية.

النموذج الأول: بوابة ليبيا الإلكترونية

أطلقت ليبيا موقعها على شبكة الإنترنت في يونيو 2005، وتستهدف في البداية عدد قليل من الخدمات الأساسية، مثل: توفير المعلومات حول التشريعات والقوانين، وأنشطة اللجنة الشعبية العامة (رئاسة الوزراء)، إلا أنها لم تسن خدمات الحكومة الإلكترونية، وكذلك القوانين التجارية الإلكترونية، مثل قوانين التوقيعات الرقمية (عبدالصمد، 2015: 276).

من أهم المشاريع الوطنية التي تشرف عليها وتنفذها الهيئة العامة للمعلومات في ليبيا هي إنشاء بوابة ليبيا الإلكترونية، فهي بوابة رسمية لمصادر البيانات والمعلومات لدولة ليبيا على شبكة المعلومات الدولية، الهدف منها الوصول إلى الحكومة الإلكترونية، حيث تمكن المستفيدين من مواطنين ورجال أعمال وزوار ليبيا، وصناع القرار وغيرهم من الحصول على البيانات والمعلومات والخدمات التي



تصدرها قطاعات ومرافق الدولة عبر قاعدة بيانات النظام الوطني للمعلومات وفق نظام تكنولوجيا مبني على استخدام شبكة الإنترنت يقدم خدماته بدقة، وبسرعة وأمان (بوابة ليبيا الإلكترونية).

أهداف بوابة ليبيا الإلكترونية (بوابة ليبيا الإلكترونية):

- العمل على تحسين الأداء الحكومي التقليدي عبر توفير منصة فعالة لاستضافة مختلف الخدمات الإلكترونية، وتوفير المعلومات والبيانات وانسيابها بمختلف أنواعها عن الدولة وقطاعاتها المختلفة من مصادرها الرسمية وتسهيل الوصول إليها، وفق هيكلية قاعدة بيانات النظام الوطني للمعلومات، وتسهيل المعاملات الحكومية وعرض القوانين التي تهتم بهذا الجانب.
- تشجيع الاستثمار، وفتح مشاركة القطاع الخاص في تطوير الأعمال وفق بيئة العمل الجديد.
- توفير بيئة تعاون ومشاركة بين مختلف قطاعات الدولة وبين المواطنين والزوار، وترسيخ مبدأ الشفافية للمعلومات التي تنتجها وتصدرها مؤسسات الدولة.
- تتمثل أهم الخدمات التي تقدمها البوابة في الآتي (بوابة ليبيا الإلكترونية):
- خدمات المواطنين، توفر نماذج للمستندات من أجل الحصول على الخدمات الآتية: (خدمات اجتماعية، وأحوال مدنية، وخدمات أمنية، وخدمات زراعية، وخدمات عقارية، وخدمات صحية، وخدمات مالية ومصرفية، وخدمات تعليمية، وخدمات غرفة التجارة والصناعة).
- خدمات الأعمال (الاستثمار، وخدمات مركز تنمية الصادرات).
- خدمات الزوار (خدمات سياحية، وخدمات الطيران).

النموذج الثاني: مشروع الرقم الوطني والمشاريع المكملة له

منذ بدايات الألفية، عملت الدولة الليبية على إعداد مشروع متكامل لمنظومة الرقم الوطني، وكان للجانب الأمني الدور الكبير والمؤثر في إنجاز هذا المشروع، والعمل به وبتطبيقاته، وخلال فترة السنوات الأخيرة تم تجديد المنظومة بالمشروع لكي تلائم الغرض التي أنشئت من أجله، وجاري العمل على استكمال العديد من المشاريع المكملة لمنظومة الرقم الوطني، مثل الجواز الإلكتروني، ومنظومة المنافذ والبوابات الحدودية.

ويعرف الرقم الوطني بأنه: (رقم مرجعي فريد -غير متكرر- يصرف لكل مواطن ويستخدم للوصول إلى بياناته الأساسية بقاعدة البيانات الوطنية وإلى كافة البيانات ذات العلاقة بالمواطن والتي من بينها تطبيقات الأحوال المدنية، والصحة العامة والتعليم والتشغيل والتكوين والتعبئة العامة والخدمات الإدارية والمالية والقانونية والتجارية) (مشروع الرقم الوطني والمشاريع المكملة له).

ويهدف مشروع الرقم الوطني إلى تحقيق الآتي (مشروع الرقم الوطني والمشاريع المكمل له):

- بناء قاعدة بيانات ومعلوماتية وطنية تمثل أرضية لتطبيقات الإدارة الحديثة
- تطوير الخدمة المدنية المقدمة للمواطن من قبل مؤسسات الدولة، بحيث يمكن التأكد من بياناته الشخصية في أي مكان.
- يحقق الأمن الاجتماعي، بمنع عمليات تزوير وتضارب وتشابه البيانات بين المواطنين الذين يحملون أسماء أو ألقاب متشابهة، فكل منهم يحمل رقماً وطنياً خاصاً يستعلم به عن بياناته ووثائقه.
- تقدم خدمة الإلكترونية للمواطن عبر استعلامه عن بياناته عند طلب الخدمة من أي مكان داخل ليبيا.
- تقلل من استخدام الأوراق والنماذج والمستندات على المواطن، فالشريحة الإلكترونية الحاملة للرقم الوطني يمكن تحميلها ببيانات تكفي للتعامل مع كافة الجهات لتقديم الخدمة بشكل أسرع.

كما يساعد مشروع الرقم الوطني الأجهزة الحكومية في تنظيم سير عملها من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل الخدمات وتطويرها بغية الارتقاء بالأداء العام، وتمكين الدولة استثمار الموارد في مجال تطوير وبناء منظومة معلوماتية تربط بين كافة أجهزة الدولة التي تتعامل مع المواطنين لتحقيق مبدأ الترشيح الاقتصادي في تحقيق الخدمات المدنية للمواطنين وتبسيط الإجراءات الخاصة بها، وتمكين مؤسسات الدولة على المستوى المحلي والإقليمي والمجتمعي العام من التخطيط ورسم السياسات العامة من خلال بيانات دقيقة وواضحة عن التطورات السكانية والحضرية والاقتصادية والصناعية التي تحدث داخل الدولة (مشروع الرقم الوطني والمشاريع المكمل له).

النموذج الثالث: نظام المدفوعات الوطني

نظام المدفوعات الوطني نظام مهم، ويعطي دفعة قوية للخدمات المصرفية في ليبيا، ويسهل من عملية إنجاز المعاملات المصرفية، بسرعة فائقة وكفاءة عالية، وفعالية.

ويتكون نظام المدفوعات الوطني من المكونات الآتية، وهي: (نظام التسوية الإجمالية الفورية، ومنظومة المقاصة الإلكترونية، ونظام آلات السحب الذاتي، ونظام معالجة الصكوك آلياً، والمنظومة المحاسبية)، كما أضيف لهذا النظام أيضاً المنظومة المصرفية الإسلامية ووضع تصميم لربط المصارف باستخدام آخر التقنيات (IP/MP/S) وكذلك تم العمل على ترقية المنظومة المصرفية في يناير 2014، ودشن مصرف ليبيا المركزي نظام المدفوعات الوطني في نهاية عام 2013.



كما تم تحديث البنية التحتية بشكل كلي للمصارف وبيئة خاصة لكل مصرف من حيث المنظومة وتحديث الخوادم الرئيسية للمنظومات ليشمل الصيرفة الإسلامية، وتحديث الشبكة اللاسلكية التي تستخدم داخل المدن وإنجاز الربط بين الفروع المصرفية داخل ليبيا بنسبة 95% (نور الدين، 2014).

ومن فوائد تنفيذ هذه المنظومة: خفض التكاليف والوقت باستعمال الخدمات الإلكترونية، وتسهيل وسائل خدمات الإقراض ومخصصات المشاريع وإعداد الميزانيات للقطاعات الوطنية، وتمكين الأفراد والشركات والجهات العامة من تحصيل رسوم الخدمات آلياً. ومن أهم نماذج نظام المدفوعات الوطني نظام الموزع الوطني (آلات السحب الذاتي/نقاط البيع وإدارة البطاقات)، الذي يمكن عن طريقه الوصول لكافة حسابات الزبائن الموجودة بأي من المصارف العاملة وإنجاز عمليات السحب النقدي للمبالغ المالية عن طريق آلات السحب الذاتي، باستخدام البطاقة الوطنية من خلال الشبكات الوطنية، بالإضافة إلى استخدام بطاقات عالمية مثل: (Master Card، Visa) من خلال الشبكات العالمية، وكذلك تمكين التجار وزبائنهم والشركات من توفير الخدمات وإتمام عمليات تسديد قسائم الخدمات إلكترونياً باستخدام نقاط البيع وإنجاز العمليات المالية الإلكترونية المتعارف عليها عالمياً (المدفوعات والتسوية، موقع مصرف ليبيا المركزي).

النموذج الرابع: تجربة تسجيل الناخبين في المفوضية العليا للانتخابات

نشأت المفوضية الوطنية العليا للانتخابات وفق قانون رقم (3) لسنة 2012 بشأن إنشائها، الصادر عن المجلس الوطني الانتقالي في يناير 2012، باعتبارها (هيئة فنية غير سياسية تتمتع بالشخصية الاعتبارية والذمة المالية المستقلة). ووفقاً لقرار رقم (41) لسنة 2015 بشأن تشكيل لجنة لتنفيذ مشروع بناء القواعد الخاصة بالمفوضية، والقرار رقم (58) لسنة 2017م بشأن تسجيل وتحديث سجل الناخبين، قامت المفوضية بتكوين قاعدة معلومات وبيانات حديثة مختصة بتسجيل الناخبين وضمان عدم التلاعب بها، ولتسهيل عملية التسجيل ولضمان سهولة التسجيل وتحفيز المواطنين على التسجيل قامت المفوضية بإعداد نظام التسجيل عبر خدمة الرسائل النصية SMS عبر الهاتف النقال التي تحتوي على الاسم الرباعي وأسم مركز الانتخاب الذي سجل به الشخص (المفوضية الوطنية العليا للانتخابات).

المبحث الثاني: الواقع والآفاق المستقبلية للإدارة الإلكترونية في ليبيا والمعوقات التي تواجهها

في هذا المبحث سوف نركز على دراسة أفاق ومستقبل تطور الإدارة الإلكترونية في ليبيا والمعوقات التي تواجه تنفيذ الإدارة الإلكترونية في ليبيا، خاصة في ظل التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات



والمعلومات التي بات الأخذ بها من أولويات تطور الإدارة في الدولة، وليبيا ورغم تخلفها عن دخول هذه التقنية في مؤسساتها العامة إلا أنها كانت السبقة في فترات سابقة إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية، التي لازالت تعاني من تحديات ومعوقات قانونية وسياسية وأمنية وتقنية.

المطلب الأول: الواقع والآفاق المستقبلية

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري جعل الإدارات الليبية منذ وقت ليس بقليل تقوم بحوسبة العديد من النشاطات في الجامعات والمؤسسات والهيئات العليا بالدولة، وأصبح استخدام الحاسوب جزء مهم في العمل الإداري، مما جعل ليبيا تكون جاهزة لخلق إدارات إلكترونية، وبدأ العمل بوضع بعض الخدمات للمواطنين على بعض المواقع الحكومية (السالي، 2008: 359).

ورغم الخطط والسياسات والميزانيات الضخمة التي رصدت لبرنامج السياسة الوطنية للمعلومات والنظام الوطني للمعلومات، فإن قطاع المعلوماتية في ليبيا لم يحقق الأهداف المرجوة منه، وأشار عديد من الباحثين والمهتمين بهذا الجانب إذ أكدوا أن الأسباب الجوهرية لضعف كفاءة وفاعلية قطاع المعلوماتية تقف وراءها السياسات المكبلة للقطاع والتي يطغى عليها الهاجس الأمني لنظام الحكم حينها، وكذلك التغيرات الهيكلية المستمرة طيلة الفترة السابقة.

وخلال السنوات الأخيرة تم تبني عملية التحول للإدارة الإلكترونية بشكل فعال، والعمل على بناء قاعدة معلومات وطنية تدعم هذا التحول وتوفر بيئة تعاونية بين مختلف القطاعات داخل الدولة العامة والخاصة وبين المواطنين، في إطار من الشفافية والمشاركة الإلكترونية.

إن الإنترنت بوصفه التكنولوجيا الأرقى يمكن أن تمثل قطاعاً ابتكارياً يتجاوز ما قبله ويمثل منحى جديداً، فالأعمال القائمة على الويب وخاصة الناجحة في الحقيقة هي فرص عمل جديدة وأسواق جديدة ونماذج أعمال جديدة لرياديين يقدمون إمكانات عظيمة لخدمة الزبائن وتقديم القيمة الأفضل مقابل ما يدفعونه.

وباعتبار الإنترنت هو العمودي الفقري للنظم الإلكترونية، فإن هذا الفرع يهتم بواقع الإنترنت في ليبيا، ويعرج على آفاق هذه الخدمة، ويتطرق إلى أنواع الخدمات في هذا المجال، والشركات التي تقدم هذه الخدمات، ومن أهم الوكالات والعلاقات التجارية التي تتيح هذه الخدمات:

- عبر شركة ليبيا للاتصالات والتقنية: فهي تقدم خدمة (ليبيا نت LIBYA NET)، وخدمة (أي. دي. أس. أل ADSL)، وخدمة ليبيا ماكس (LIBYA MAX)، وخدمة الألياف البصرية.



- عبر شركتي ليبيا، وشركة المدار الجديد: فهما يقدمان خدمة شركتي ليبيا للهاتف النقال، والمدار الجديد لخدمات الهاتف النقال، وأيضا خدمة شركة الجيل الجديد للتقنية، وكذلك خدمة مصرفي للهاتف المحمول.

مبادرة ليبيا الإلكترونية:

من أجل الارتقاء بالخدمات التي تقدم من قبل الحكومة، وبعد التغيرات السياسية الجديدة التي وقعت في ليبيا بعد 17 فبراير 2011، قامت وزارة الاتصالات والمعلوماتية بتقديم المبادرات الوطنية لوضع التكنولوجيا في مركز العمليات الحكومية والقطاع الخاص، وتعزيز الخدمات المقدمة إلى جميع المواطنين والمقيمين والمؤسسات التجارية، وتناول المشروع خارطة طريق تمثل في تطوير الخدمات الإلكترونية المتكاملة، وإنشاء مركز معلومات وطني، وبناء قدرات وكفاءات موظفي الدولة في تقنية المعلومات (مبادرة ليبيا الإلكترونية، 2011).

وليبيا الإلكترونية هي رؤيا لتطوير ليبيا من خلال التوظيف الذكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية، وهي أحد الدعائم الأساسية في بناء ليبيا الحديثة، وتهدف هذه المبادرة الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف الاستراتيجية (مبادرة ليبيا الإلكترونية)، أهمها:

- سرعة وسهولة الحصول على الخدمات من خلال تطبيق إجراءات تشغيلية جديدة وتطوير الخدمات الحالية، إضافة إلى مكافحة الفساد
- تكافؤ الفرص لجميع المواطنين والمقيمين في الحصول على الخدمات، مع خفض التكاليف الحكومية.

- تعزيز مكانة القطاع الخاص لتقديم الخدمات الحكومية في أي وقت.

مكونات ليبيا الإلكترونية:

من أهم العناصر الأساسية لبناء ليبيا الإلكترونية (مبادرة ليبيا الإلكترونية، 2011)، هي:

- الموارد البشرية المختصة ببناء البنية التحتية لبرامج الاتصالات والمعلومات، والمشغلة والمستخدمة والمستفيدة من خدمات ليبيا الإلكترونية.
- البنية التحتية لخدمات الاتصالات والمعلومات.
- اللوائح والقوانين، والتنظيم الخاص لهذه البرامج المعلوماتية.

تتكون ليبيا الإلكترونية من أربع مبادرات محورية (مبادرة ليبيا الإلكترونية، 2011)، هي:

أولاً/ الحكومة المفتوحة: هذه الحكومة تهدف لترسيخ مبدأ الشفافية والمحاسبية في المؤسسات الحكومية، فهي تستهدف المواطن عبر تسهيل عملية الوصول للمعلومات الخاصة بالمؤسسات العامة



لتمكينه من مراقبة ومتابعة أداءها، وهو ما يؤدي إلى رفع الكفاءة في مؤسسات الدولة تطبيقاً للحكومة المفتوحة

ثانياً/ الحكومة الإلكترونية: الهدف من مبادرة الحكومة الإلكترونية هو الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية ورفع كفاءة آليات مؤسسات الدولة الليبية

ثالثاً/ التجارة الإلكترونية: إن الهدف الأساسي من مبادرة التجارة الإلكترونية هي خلق سوق تجاري جديد، ودفع عجلة الاقتصاد الليبي لتسهيل العمليات التجارية داخل وخارج ليبيا.

رابعاً/ التعليم الإلكتروني: تسعى مبادرة التعليم الإلكتروني للاستفادة من تطورات التكنولوجيا الحديثة لدعم وتطوير المنظومة التعليمية في ليبيا.

المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية بليبيا

إن المتتبع لواقع الإدارة الإلكترونية في ليبيا ما قبل سنة (2011) يجد أن غالبية المؤسسات والهيئات العامة بالدولة تفتقد إلى شبكات حاسوب قادرة على حفظ ومعالجة البيانات والمعلومات وبثها للوحدات الإدارية المناظرة لها، أو تلك الوحدات الإدارية بالمناطق (الشعبيات، أو البلديات...الخ)، ويلاحظ غياب الحماس لإقحام تكنولوجيا المعلومات في هذه المؤسسات وذلك راجع للعديد من الأسباب، أهمها (أمانة سر مجلس التخطيط الوطني، 2009: 4-5):

- ضعف أداء وكفاءة الكوادر البشرية المختصة والعاملة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.
- هياكل إدارية تقليدية تتولى الشؤون المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية.
- ضعف التنسيق بين الإدارات العليا المختصة فيما بينها وبين الإدارات الفرعية التابعة.
- تعاني شبكة الإنترنت من البطء في الاستخدام، إضافة إلى التكلفة المالية المرتفعة، مع تواضع الصناعة في المجال المعلوماتي
- عدم تطوير القوانين والتشريعات التي تنظم المعاملات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتقاضي في المسائل الإلكترونية.
- غياب التوافق بين النظم الحاسوبية وتكنولوجياتها بالمؤسسات الوطنية ما يخلق العوائق أمام فرص الترابط وتراسل البيانات والمعلومات في ليبيا.

إن التحدي الأكبر الذي يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية هو ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وتقليدية الإجراءات البيروقراطية التي تصاحب المعاملات في الإدارات الحكومية (إدريس، 2012).



ويضيف (القويضي): إن عدم الاستقرار المؤسسي في الدولة وغياب المخطط الهيكلي العام لهذه المؤسسات يعتبر من أهم المعوقات التي أثرت في السياسة العامة للمعلومات في ليبيا، فالنظام السياسي الليبي خلال فترة الثمانينات والتسعينات وحتى بداية هذه الألفية اتسم بالتغير في الهياكل الإدارية المعنية بوضع وتنفيذ السياسات العامة، كما أن واقع الخدمات العامة في ليبيا هو واقع معقد ناتج عن عدة أسباب، أهمها: عدم الاستقرار في ليبيا، وإن الإدارة في ليبيا لم تشهد محاولة جدية وشاملة لتحسينها وتقويمها، مما أوصل الإدارة إلى مستوى متدني من الخدمات وتأخر في إنجاز المعاملات، وعدم الالتزام بالقوانين، وانتشار الفساد والرشاوي والفوضى والتنفيذ اللاقانوني للمعاملات، والتمادي في تعقيد الإجراءات، إضافة إلى تدخل أصحاب النفوذ في العملية الإدارية للدولة؛ وإن أسباب تردي قطاع المعلوماتية الليبي، يعود إلى أسباب جوهرية مثل السياسات المكبلة للقطاع والتي طغى عليها الهاجس الأمني للنظام الحاكم حينها (القويضي، 2007: 40).

ويمكن إجمال الأسباب التي أدت إلى تدني فاعلية الإدارة العامة في ليبيا (عبد المجيد، 2014: 6):

- عدم الاستقرار الإداري للدولة.
- ضعف برامج تأهيل وتدريب الموظفين.
- انعدام المحاسبة.
- تدني مستوى الدخل العام للمواطنين.
- ارتفاع البطالة وخصوصا بين الشباب.
- ضعف مخرجات قطاع التعليم والتدريب ودعم توافقها مع متطلبات سوق العمل في ليبيا.

الخاتمة:

من خلال هذا البحث تم تسليط الضوء على كل الجوانب المتعلقة بموضوع الإدارة الإلكترونية، سواء كانت الجوانب النظرية أو العملية، حيث تم عرض مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالإدارة العامة التقليدية والاطلاع على جميع النواحي المتعلقة بالجانب النظري من الإدارة الإلكترونية، كما تم دراسة الحالة الليبية وتاريخ تطور الإدارة الإلكترونية فيها وأيضا نماذج من التجارب الليبية في الإدارة في المؤسسات الليبية، بالإضافة إلى بعض الجوانب الأخرى التي فرضت نفسها في البحث.

الاستنتاجات:

- هناك نقص في المتخصصين في الإدارة الإلكترونية، لذا ينبغي على المنظمات الحكومية والخدمية استقطاب رأس مال بشري ذو مهارات عالية وقدرات جوهرية في الابتكار أي القدرة على الابتكار.
- ضعف السياسة الأمنية (الأمن السيبراني) تقنيا وقانونيا اللازمة لحماية البيانات ونظمها.
- يجب تنظيم القوانين واللوائح من قبل المؤسسات العامة لتنظيم عمل إدارتها إلكترونيا وممارستها حتى يطمئن المستخدم لها، وعلى الدولة أن ترعى تشريع مثل هذه القوانين.
- تعاني المؤسسات في الدولة من ضعف مستوى تقديم الخدمات الإلكترونية لديها، نتيجة لضعف البنية التحتية التكنولوجية في ليبيا، وقلة الموارد المادية والمالية والبشرية والتقنية اللازمة لتطويرها.

التوصيات:

- يجب على الحكومة وضع استراتيجية وطنية شاملة، وتنفيذها، وأن تتسم بالشمولية والمرونة، لغرض تنمية مجتمع المعلومات وبمشاركة فعالة للقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني من أجل التنمية المستدامة، والمبنية على أسس سليمة للبنية التحتية لقطاع المعلومات والاتصالات.
- العمل على تحديث القوانين والتشريعات لإضفاء الشرعية والقبول على الوثائق والتعاملات الإلكترونية، وسن تشريعات وقوانين ولوائح جديدة تنظم عمل قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- تقييم مجتمع الاتصالات والمعلومات بشكل مستمر لتقليل الفجوة الرقمية مقارنة بالتطور التكنولوجي في العالم.
- توفير البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، وتطوير القوائم منها، لكي تكون قادرة على تسيير دفة الأنشطة المعلوماتية التي تطلبها الحكومة الإلكترونية، والجهات التابعة لها.
- التحديث الإداري والهيكلية لمختلف المؤسسات والمنظمات الحكومية في الدولة، ويشمل ذلك (الأهداف، التقسيمات الإدارية، المهام، والارتباطات الإدارية، والعلاقات المؤسسية).



المراجع

- أحمد، محمد سمير (2009). *الإدارة الإلكترونية*، دار المسيرة، عمان.
- أدریس، محمد عبد الله (2012). *المنظمات الأمنية وتقنية الحكومة الإلكترونية: دراسة أولية تطبيقية على وزارتي العدل والداخلية في ليبيا، المؤتمر الدولي الثالث عشر لتكنولوجيا المعلومات، جامعة الزرقاء: الأردن*.
- أمانة سر مجلس التخطيط الوطني (2009). *المنظومة الوطنية للمعلومات. تقنية المعلومات، تقنية الاتصالات، شبكات المعرفة، طرابلس، 2009/9*.
- بوابة ليبيا الإلكترونية (د.ت.). على الرابط: [http://www.lip.gov.ly].
- بیزان، حنان الصادق (2007). *الإدارة الإلكترونية الليبية: الافتراضية ومستقبلات. Cybrarians Journal*, 12, 115-90.
- الحسنات، ساري عوض (2014). *معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، مصر*.
- السالمي، علاء عبد الرزاق (2008). *الإدارة الإلكترونية. دار وائل، عمان، الأردن*.
- شركة ليبيانا للاتصالات (د.ت.). على الرابط: [http://www.libyana.ly/aboutus.php].
- عامر، طارق عبد الرؤوف (2007). *الإدارة الإلكترونية - نماذج معاصرة. دار السحاب، القاهرة*.
- عبد الكريم، عاشور عبد الكريم (2010). *دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر*.
- عبد المجيد حسين محمد (2014). *الحكومة الإلكترونية ودورها في إدارة الشؤون المحلية في الدول النامية ذات الأقاليم المتباعدة جغرافياً: ليبيا نموذج. المؤتمر الدولي الثالث حول التقدم في الهندسة التكنولوجية، كوالالمبور، من 26-27 ديسمبر، 2014*.
- عبد الصمد، فرج (2015). *تقييم الجاهزية الإلكترونية لليبيا نموذجاً. أطروحة دكتوراه، جامعة عبد الملك السعدي، طنجة، المغرب*.
- غنيم، أحمد محمد (2004). *الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المكتبة العصرية، المنصورة، مصر*.
- القويضي، يوسف صالح (2007). *أثر التغيرات الهيكلية والتنظيمية على تنفيذ السياسة الوطنية للمعلومات في ليبيا. المؤتمر الوطني الأول للسياسات العامة في ليبيا، جامعة قاريونس، بنغازي، 11-13 يونيو، 2007*.



- الكبيسي، كلثم محمد (2008). *متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية*. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية.
- اللجنة الشعبية العامة سابقا (20025). قرار رقم (07) بإنشاء الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق والاتصالات. *الجريدة الرسمية الليبية*، العدد 2، السنة 2005/43.
- ليبيا فون (د.ت.). *شبكة المعلومات الدولية*. على الرابط: [http://www.ltt.ly/libyaphone].
- مبادرة ليبيا الإلكترونية (2011). على الرابط: [http://workspace.unpan.org/sites/internet/-Documents/UNPAN048745.pdf]
- مبادرة ليبيا الإلكترونية (د.ت.). *الهيئة العامة للاتصالات والمعلومات*، على الرابط: [http://www.cim.gov.ly/page95.html]
- مجلس الوزراء (2012). قرار رقم (31) لسنة 2012 بشأن اعتماد الهيكل التنظيمي واختصاصات وزارة الاتصالات والمعلوماتية وتنظيم جهازها الإداري وتقرير بعض الأحكام. ليبيا.
- مختار، حماد (2007). *تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدولة العربية*. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، الجزائر.
- المدفوعات والتسوية (د.ت.). *موقع مصرف ليبيا المركزي على الرابط*: [https://2u.pw/xk8QFqQ2].
- المفرجي، عادل حروحوش (2007). *الإدارة الإلكترونية مميزات فكرية ومتطلبات تأسيس*. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة.
- المفوضية الوطنية العليا للانتخابات (د.ت.). *شبكة المعلومات الدولية*، على الرابط: [https://hnec.ly]
- موقع خدمة مصرفي على شبكة المعلومات الدولية (د.ت.). على الرابط: [http://www.musrefy-com/musrefyservices.aspx]
- موقع شركة الجيل الجديد للتقنية (د.ت.). على الرابط: [https://aljeel.ly/about/]
- موقع مشروع الرقم الوطني والمشاريع المكمل له (د.ت.). على الرابط: [http://www.nid.gov.ly]
- نادية، لونيس (2017). *الحكومة الذكية كتجاه حديث لتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية*. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، 6(3)، 1061-1078.
- نزلي، غنية (2016). *دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية*. مجلة العلوم القانونية والسياسية، 12، 176-192.
- نور الدين، أمل (2014). *من أجل خلق بيئة ذكية: توقيع اتفاقية الحكومة الإلكترونية*. *مقالة إلكترونية*.