



## اثر تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة في الجامعات الليبية وفي جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

د.محمد عبدالواحد الشرع، محاضر، قسم الحاسوب، كلية التربية، جامعة بني وليد، بني وليد، ليبيا.

د.مراد علي حسن، محاضر، قسم الحاسوب، كلية العلوم، جامعة بني وليد، بني وليد، ليبيا.

[Malshara19@bwu.ed.ly](mailto:Malshara19@bwu.ed.ly)

### The impact of implementing the e-government program In improving the services provided In Libyan universities and at Bani Walid University From the faculty members' point of view

**Mohamed abd ulwahad alsharaa**

A lecturer, Department of computer, College of Education, Bani Waleed University, Libya.

**Morad Ali Hassan**

A lecturer, Department of computer, College of Science, Bani Waleed University, Libya.

تاريخ الاستلام: 2023-08-15 تاريخ القبول: 2023-09-19 تاريخ النشر: 2023-09-25

#### الملخص

هدفت الدراسة للتعرف على درجة تطبيق الحكومة الالكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمات في الجامعات الليبية الحكومية في جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتكونت عينة الدراسة مناثان وثمانون عضو هيئة تدريس من كلا الجنسين، وتم تصميم استبانة بمحورين اساسيين : المحور الأول: لقياس درجة تطبيق الحكومة الالكترونية لدى الجامعات الليبية الحكومية، والثاني: لقياس مستوى تحسين الخدمات لدى الجامعات الليبية الحكومية وقد تم التأكد من صدقهما وثباتهما وأظهرت الدراسة نتائج منها:

أن درجة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجامعات الليبية الحكومية في جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس متوسطة.

وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجامعات الليبية الحكومية في جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تؤيد لاختلاف متغير الجنس، لصالح الذكور.

وجود علاقة ارتباطية ايجابية ودالة إحصائية بين درجة تطبيق الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.732.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية - تحسين الخدمات - الجامعة .

#### Abstract

The study aimed to identify the degree of implementation of e-government and its relationship to improving services in Libyan public universities at Bani Walid University from the point of view of faculty members. The study sample

consisted of eighty-two faculty members of both genders, and a questionnaire was designed with two main axes: The first axis: to measure the degree of application E-government in Libyan public universities, and the second: to measure the level of improvement of services in Libyan public universities. Their validity and reliability were confirmed, and the study showed results including:

The degree of implementation of e-government in Libyan public universities at Bani Walid University from the point of view of faculty members is average.

The presence of statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha \geq 0.05$ ) between the averages of the sample members' estimates of the degree of implementation of e-government in the Libyan public universities at the University of Bani Walid from the point of view of the faculty members supports the difference in the gender variable, in favor of males.

There is a positive and statistically significant correlation between the degree of e-government implementation and improvement of services, as the value of the Pearson correlation coefficient was 0.732.

**Key words:** e-government - improving services - the university.

## مقدمة

يعتقد الكثيرون ان مفهوم الحكومة الاليكترونية وبداية نشأتها كانت مع بداية انتشار الانترنت في منتصف التسعينات بالرغم إنه يعود تاريخ التطبيقات الحكومية الي عقود قبل ذلك ، وان التطبيقات الحكومية التقليدية كان هدفها الاول رفع الكفاءة الادارية للمؤسسات، اما الحكومة الاليكترونية فتركز على خدمة المواطنين ، حيث تتسابق حكومات بلدان العالم في اقامة الحكومة الاليكترونية ، اذ بدأت الكثير من الدول تتبنى مفهوم الحكومة الاليكترونية سواء في البلدان المتقدمة او النامية ، وذلك من خلال عرض معلومات مهمة على الشبكة العنكبوتية كما اصبحت كثيرا من المعاملات الحكومية والتعليمية تتم عبر شبكة الانترنت . وتعتبر الحكومة الاليكترونية وسيلة لتحسين الاداء الحكومي وتحسين الخدمات . وتأتي هذه الدراسة للتعرف على اهمية الحكومة الاليكترونية ومفهومها وأثر تطبيقها في تحسين الخدمات المقدمة في الجامعات الليبية الحكومية وفي جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

## مشكلة الدراسة:

تعاني الكثير من الجامعات الحكومية من المركزية، والنمطية في اعداد سياساتها، نظراً لعدم الالتجاء الى قواعد سليمة واضحة، إضافة للعبء الكبير على الإدارة العليا، مما ينعكس سلبا على تحقيق تحسين الخدمات في الجامعات العامة. ومع التطور السريع الذي تشهده الجامعات الليبية الحكومية، ومواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي، والابتعاد عن الأداء التقليدي، ودوره وتأثيره في تحسين الخدمات المقدمة .

ومن أبرز معوقات الأداء المؤسسي في الجامعات الليبية غياب الإدارة الاليكترونية ، اذ تفتقر كثير من الجامعات إلى قيادات داعمة تتبنى الابداع والابتكار والتطوير الإداري الجامعي. لذا كان لابد من الامام بتطبيق الحكومة الاليكترونية المؤسسية لضمان حسن الانجاز وتحسين الخدمات الداعمة للاستثمار الآمن والانطلاق نحو التنافسية.

عليه ومن خلال اطلاع الباحث على الادب النظري، ونتائج الدراسات السابقة، لأهميتها البالغة للحكومة الاليكترونية ، جاءت هذه الدراسة للتعرف على اثر تطبيق الحكومة الاليكترونية في تحسين الخدمات المقدمة في الجامعات الليبية الحكومية وفي جامعة بني وليد من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس.

### أهمية الدراسة:

هذه الدراسة تكتسب أهميتها في جانبيها النظري والتطبيقي من خلال سعيها للتعرف على اثر تطبيق الحكومة الاليكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمات في الجامعات الليبية العامة وفي جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

1. يؤمل أن تفييد الدراسة في تحديد المسؤوليات الملقاة على أعضاء هيئة التدريس، ضمن مجموعة معايير.
2. يؤمل من الدراسة إظهار العلاقة الارتباطية بين درجة تطبيق الحكومة الاليكترونية ومستوى تحسين الخدمات.
3. إظهار أهمية تطبيق الحكومة الاليكترونية في الجامعات الحكومية الليبية للحصول على مخرجات تنافسية على المستوى المحلي والإقليمي.

### اهداف الدراسة وأسئلتها:

هدفت الدراسة للتعرف على اثر تطبيق الحكومة الاليكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمات في جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما اثر تطبيق الحكومة الاليكترونية في الجامعات الليبية الحكومية في جامعة بني وليد
2. من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
3. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (  $\alpha \geq 0.05$  ) بين متوسطات استجابة أعضاء هيئة التدريس لدرجة تطبيق الحكومة الاليكترونية في الجامعات الليبية العامة في جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟
4. ما مستوى تحسين الخدمات في الجامعات الليبية العامة في جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بعد تطبيق الحكومة الاليكترونية ؟
5. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أعضاء هيئة التدريس لدرجة تطبيق الحكومة الاليكترونية ، ومستوى تحسين الخدمات في الجامعات الليبية ؟

### الدراسات السابقة:

تم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة ، واعتمدت الدراسة على العديد من الدراسات العربية والعالمية وتبين وجود عدة دراسات سابقة ترتبط بشكل مباشر او غير مباشر بموضوع الدراسة وفيما يلي بيانها:

### 1. الدراسة الأولى:

دراسة ( Mehta, 2014 ) حيث هدفت للتعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة، وتكونت عينة الدراسة من ( 172 ) شخصا من الهند، وأبرز نتائج الدراسة أن توقعات اعضاء هيئة التدريس عالية عند تطبيق الحكومة الإلكترونية لكن خبراتهم سلبية، وإن الحكومة الإلكترونية كفيلة بتحسين الخدمات.

## 2. الدراسة الثانية:

دراسة ( المومني 2016 ) هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة تطبيق الحوكمة الرشيدة في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقتها بفعالية الأداء الإداري من وجهة نظر العاملين الإداريين فيها، والتعرف على وجود علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الحوكمة الالكترونية وفعالية الأداء الإداري، وتكونت عينة الدراسة من (201) إداريا، وتوصلت الدراسة إلى أن : درجة تطبيق الحوكمة الالكترونية في مديريات التربية والتعليم في الأردن مرتفعة، بالإضافة لوجود علاقة ايجابية بينهما.

## 3. الدراسة الثالثة:

دراسة (حفظة 2017) وهدفت للتعرف على دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الاطراف ذات الصلة، وذلك من خلال ربط مبادئ حوكمة الجامعة الثلاث: الاستقلالية، وتقييم الأداء، والمشاركة بضمنان جودة التعليم العالي، وتكونت عينة الدراسة من ( 250 ) فرداً من أعضاء التدريس في جامعة سطييف ، وتوصلت الدراسة إلى أن : الممارسة المتبعة بجامعة سطييف لكل من الحوكمة، وتقييم الأداء، وتطبيق التكنولوجيا في اتخاذ القرار بالجامعة، يسهم في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

## 4. الدراسة الرابعة:

دراسة (مقدادي والابراهيم 2020) وهدفت الدراسة للتعرف على الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية وعلاقته بتطبيق مبادئ الحوكمة، وتكونت عينة الدراسة من (237) عضو هيئة تدريس، وتوصلت الدراسة إلى: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة للأداء الإداري وتحسين الخدمات كما تبين عدم جود فروق ذات دلالة إحصائية لتحسين الخدمات وأن درجة تطبيق مبادئ الحوكمة في الجامعات الأردنية متوسطة.

من خلال استعراض الإطار النظري والدراسات السابقة؛ تعددت الدراسات وتنوعت أهدافها. حيث استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في تحديد منهجية الدراسة وصياغة مشكلتها وتصميم أبحاثها، حيث تفردت هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات؛ بمناقشة متغيري الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات، والعلاقة الارتباطية بينهما في الجامعات الليبية .

واتفقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات العربية والأجنبية؛ بتناولها المتغير الأول وهو الحكومة الالكترونية في الجامعات وهي: (دارسة جفظة ( 2017 ) ، (ابوعرب 2017 ) (القحطاني 2019 ) (مقدادي والابراهيم 2018 )

ومن حيث أداة الدراسة استخدمت معظم الدراسات التي تم عرضها الاستبانة كأداة لجمع البيانات وهو ما اتفقت عليه الدراسة الحالية معها في استخدام الاستبانة كأداة لتحقيق أهدافها.

## الجانب النظري للدراسة :

تم استعراض الأدب النظري في محوري , الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات المقدمة وكما يأتي:

## مفهوم الحكومة الالكترونية

يرى عبدالسلام ( Abdul Salam, 2013:9 ) ان الحكومة الالكترونية "عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على العمليات الحكومية لتحقيق البساطة والأخلاقية والمساءلة والاستجابة والشفافية في العمل الإداري." أيضاً هي "صياغة خطة استراتيجية تتضمن رسالة وأهداف الجامعة ووضع سياسات وخطة العمل لإدارة الجامعة بكفاءة" (السالم 2009 : 30) . ,

وهي أيضاً "عملية تغيير العلاقات بين المؤسسات والمواطنين باستخدام تقنية المعلومات لتقليل الفساد الإداري" (الهوش : 4) .

2012,

ويضيف السالمي ( 2006 : 32 ) أنها تعني "الاستخدام المحكم للمكتب الإلكتروني بأستخدام تقنية المعلومات بخطوات متسلسلة. أهمية الحكومة الاليكترونية وأهدافها.

من أهم دواعي الحكومة الاليكترونية؛ القضاء على الفساد الإداري والمالي في المؤسسات بما يضمن الالتزام التام بالقوانين , والانظمة , وضمان تكافؤ الفرص. وتعتبر الحكومة الاليكترونية من الأساليب الإدارية الاساسية؛ للتغلب على التغيرات البيئية والتكنولوجية السريعة , وهي كفيلة بإنشاء نظام قوي تسوده المشاركة الفعالة ( Sharma, 2004 ).

ويعدّ الاصلاح الإداري , أحد العناصر الفعالة التي تسهم في تنمية الدول , وتحسين خدماتها من خلال تطبيق الحكومة الاليكترونية التي تعمل على إيجاد فرصاً جديدة في اقتصاد المعرفة الدولي, واصلاح كيفية عمل المؤسسات مثل الجامعات , وإدارة المعلومات , وادارة الوظائف الداخلية وخدمة الطلاب والكاادر الجامعي كافة , إضافة لاستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية وتحسين الخدمات , وكذلك تفويض الكادر الجامعي في المشاركة في المسؤولية بكافة أنواعها (الهروط2018).

#### أهداف الحكومة الاليكترونية:

تهدف الحكومة الاليكترونية إلى تحقيق العدالة داخل وخارج المؤسسة, وتحقيق الانضباط باتباع سلوك أخلاقي مناسب, وتعزيز الشفافية التي تعتمد على المصداقية والوضوح والإفصاح والمشاركة, ويضيف حجازي ( 2004 ) أن الحكومة الاليكترونية تسهل تقديم الخدمات بطريقة سلسلة وتبتعد عن التعقيدات الإدارية اعتمادا على بيئة عمل جيدة ومحفزة تضمن مصالح العمل وتعمق دور سوق المال وتنمي الاستثماروتشجع تدفقه وبالتالي زيادة الثقة في الاقتصاد الوطني.

وفي الجامعات تعمل الحكومة الاليكترونية على زيادة الإحساس بالمسؤولية من خلال مشاركة كافة أعضاء الكادر التدريسي في عملية صنع القرار وتنفيذه بصورة صحيحة , وتعزز الحكومة الاليكترونية المسؤولية الاجتماعية للجامعات من خلال استقلاليتها التي تحفز الانجاز لمواكبة الاحتياجات المتطورة في المجتمع (مدحت 2016).

ومن أهم المجالات التي تشكل حوكمة جامعية رشيدة وجود هيئات تمثيلية مهنية وطلابية على الصعيد الداخلي والخارجي للجامعة , ووجود أدوات لتقييم الأداء على مستوى الأقسام والكليات والجامعة ككل بصفة دورية وبمشاركة الاطراف المعنية , والخضوع للمساءلة , والتعامل بشفافية ,وبناء الحوار الأكاديمي الديمقراطي (سلطان 2017).

#### مراحل تطبيق الحكومة الاليكترونية في الجامعات :

ذكر أبو العزم (2012) أبرز المراحل لضمان نجاح الحكومة الاليكترونية في الجامعات ومنها:

**أولاً :** التعريف بالحكومة الاليكترونية: يتم هنا توضيح مفهوم الحكومة الاليكترونية , أهميتها , أهدافها , وأساليبها وتعتبر مرحلة التعريف بالحكومة الاليكترونية من أهم المراحل لغرس ثقافة الحكومة الاليكترونية.

**ثانياً :** توفير الأساسيات وتعني: توفير الأسس التنظيمية وتحديد المستويات الإشرافية وتوفير البنية الأساسية , وتعتبر البيئة أمراً ضرورياً لتأسيس الحكومة الاليكترونية لتحقيق التفاعل الفعال.

**ثالثاً :** مرحلة اعداد برنامج زمني محدد الأعمال والمهام والواجبات , مع تحديد المعوقات والعقبات ومعالجة كل منها.

**رابعاً :** مرحلة المعلومات: تتمثل بضرورة توفير المعلومات الأساسية للانتقال إلى المهام من حيث الاعتماد على الأسلوب الرقمي الشامل , وهنا من الضروري مراعاة عملية التحول الإلكتروني وتقليص الفارق من خلال توفير الوسائل اللازمة.

**خامساً :** مرحلة تنفيذ الحكومة الاليكترونية: من حيث وجود القيود والضوابط فيما يتعلق بالحكومة وتخص المحتوى الأخلاقي والقيمي لتحقيق أكبر قدر من الاستقلالية والشفافية , وفي هذه المرحلة يتم قياس مدى رغبة الأطراف المعنية في تطبيق الحكومة الاليكترونية.

سادساً : مرحلة متابعة وتطوير الحكومة الالكترونية :وهذه المرحلة ذات طبيعة تكاملية وقائية لضمان حسن التنفيذ للمراحل السابقة.

#### معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية:

تعتبر الثقافة السائدة في المجتمع وما يتضمن من قيم ومعايير ومعتقدات تؤثر في تطبيق الحكومة الالكترونية ؛ فهناك قيم وقرارات تحد من حرية أعضاء هيئة التدريس وتقيدهم من حرية التعبير، واختيار الطرق والاساليب الحديثة ومواكبة التكنولوجيا الحديثة واستخدامها في العملية الادارية .

ومن أبرز معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية ضعف العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة الجامعية ، وسيادة ثقافة مقاومة التغيير كما ذكر ليتش ( Leach, 2008 ) أما عزت ( 2009 ) فيرى أن من أهم معوقات الحكومة الالكترونية صعوبة تطبيق اللامركزية واستقلال الجامعات وضعف استجابة الوظائف الجامعية للمستجدات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ، أيضاً ضعف نظام الترقى والبحث العلمي وعدم التفاعل الفكري والثقافي داخل الجامعة وبالتالي عدم دعم عملية التفاعل مع الجامعات الاخرى.

#### الجانب العملي للدراسة:-

#### المعالجة الإحصائية:

تمت المعالجات الإحصائية لبيانات الدراسة باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) ، وذلك على النحو الآتي:  
للإجابة عن السؤال الاول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لفقرات محور درجة تطبيق الحوكمة في الجامعات الليبية الحكومية وفي جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

للإجابة عن السؤال الثاني، تم استخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (Independent Sample T Test) على استجابة الأفراد الدراسة لدرجة تطبيق الحوكمة في الجامعات الليبية الحكومية, في جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

وكما تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) بالنسبة لمتغير الدرجة الأكاديمية بالإضافة إلى اختبار شففيه ( Scheffe ) للمقارنات البعدية.

للإجابة عن السؤال الثالث، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجات لفقرات محور مستوى التحسين في الجامعات الليبية الحكومية في جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

للإجابة عن السؤال الرابع ،تم استخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (Independent Sample T Test) على استجابة افراد الدراسة لمستوى تحسين الخدمات في الجامعات الليبية الحكومية وفي جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وكما تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) بالنسبة لمتغير الرتبة الأكاديمية بالإضافة إلى اختبار شففيه ( Scheffe ) للمقارنات البعدية.

للإجابة عن السؤال الخامس، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لإيجاد العلاقة الارتباطية بين متوسطات استجابة أعضاء هيئة التدريس لدرجة تطبيق الحوكمة ومستوى تحسين الخدمات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية الحكومية في جامعة بني وليد .

تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach-Alpha) لإيجاد معامل الاتساق الداخلي، واستخدام طريقة التجزئة النصفية للتأكد من ثبات أداة الدراسة .

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لإيجاد معامل صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة. وقد تم اعتماد معيار الحكم على النتائج المتمثل في مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على فقرات أداة الدراسة المكونة من (52) فقرة، وقد تم اعتماد المقياس الآتي لأغراض تحليل النتائج كما هو موضح من خلال استخدام المعادلة التالية:

$$\frac{\text{الحد الأعلى للبدائل} - \text{الحد الأدنى للبدائل}}{\text{المستويات عدد}} = \frac{1 - 5}{3} = 1.33$$

- المدى الأول (  $1 + 1.33 = 2.33$  ) ، عليه يصبح التقدير (  $1 - 2.33$  ) مؤشراً منخفضاً.
- المدى الثاني (  $2.34 + 1.33 = 3.67$  ) ، عليه يصبح التقدير (  $2.34 - 3.67$  ) مؤشراً متوسطاً.
- المدى الثالث (  $3.67 + 1.33 = 5$  ) ، عليه يصبح التقدير (  $3.67 - 5$  ) مؤشراً مرتفعاً.

#### مناقشة النتائج والتوصيات:

تضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة نتائج الدراسة في ضوء الأسئلة الموضوعية، كما تضمن التوصيات التي تم التوصل إليها في ضوء هذه النتائج وموضحة كالآتي:

أولاً: مناقشة نتائج السؤال الأول: الذي نص على ما درجة تطبيق الحكومة في الجامعات الليبية الحكومية وفي جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

أوضحت النتائج المتعلقة بهذا السؤال، أن درجة تطبيق الحكومة، قد جاءت بدرجة (متوسطة (بمتوسط حسابي 2.97) ) وانحراف معياري (3.53) (وجاءت المجالات على درجة تطبيق محور الحكومة في الجامعات الليبية الحكومية وفي جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وفق الترتيب الآتي:

في المرتبة الأولى جاء كل من مجالي استخدام التقنية، ضمن درجة تقييم متوسطة (بمتوسط حسابي 2.99) ( ثم مجال ميكنة الإدارة في المرتبة الثانية ضمن درجة تقييم متوسطة، بمتوسط حسابي 2.92) (وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون على تطبيق الحكومة في الجامعات الليبية الحكومية، ولكن ليس بالمستوى المطلوب ودون الطموح.

حيث أن إدارة كثير من هذه الجامعات لم تمنح معايير الحكومة القدر الكافي من التطبيق، فهذه الجامعات لا تفصح عن كافة المعلومات، وجميع سياساتها وتعاملاتها المختلفة بشكل كاف؛ والسبب قد يكون تقنياً أو أمنياً أو قلة الامكانيات.

وهذا بالضرورة ينعكس سلباً على عدم قدرة الجامعة على استخدام الحكومة، إضافة إلى غياب فكرة وضع معايير واضحة يتم تطبيقها فعلياً لتقييم القيادات الجامعية وقياس ادائها بكل شفافية ووضوح.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالإشارة إلى القصور في تطبيق الحكومة بسبب ضعف العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة الجامعية وسيادة ثقافة مقاومة التغيير ( Leach, 2008 ). إضافة إلى التأثير بالثقافة السائدة في المجتمع وما يتضمن من قيم ومعايير ومعتقدات تؤثر في تطبيق الحكومة؛ فهناك قرارات تحد من حرية أعضاء هيئة التدريس، كما أن بعض التشريعات قد تتضمن نصوصاً تقيد أعضاء هيئة التدريس في المشاركة بصنع القرارات وتقييد من حرية التعبير (عزت 2009).

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: الذي نص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05  $\leq \alpha$  ) بين متوسطات استجابة أعضاء هيئة التدريس لدرجة تطبيق الحكومة في الجامعات الليبية الحكومية وفي جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس، والدرجة الأكاديمية، والمسار الأكاديمي؟"

أشارت النتائج المتعلقة بنتائج السؤال الثاني ، إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على محور درجة تطبيق الحكومة ككل تعزى لاختلاف متغير الجنس، حيث جاءت الفروق لصالح الذكور بمتوسط حسابي أعلى على المحور ككل مقارنة بالإناث . وحسب استجابات أفراد عينة الدراسة، تبين وجود اختلاف من حيث الجنس في مشاركة الطرفين في معرفة درجة تطبيق الحكومة في الجامعات التي يعملون بها.

ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي نصَّ على: ما مستوى تحسين الخدمات في الجامعات الليبية الحكومية وفي جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بعد تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية؟

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا السؤال، أن تقييم تحسين الخدمات في الجامعات الليبية الحكومية في جامعة بني وليد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، قد جاء بدرجة (متوسطة) بمتوسط حسابي 3.33. ( وانحراف معياري 3.31 ) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. مما يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة حول الفقرات الخاصة باستخدام التكنولوجيا متوسطة.

وفسر الباحث هذه النتيجة بأن معظم الجامعات تتبنى نظام يسوده الأعمال الروتينية والتي تقف عائقاً لروح الابداع والمبادرة، وبالتالي فإن تحسين الخدمات لم يصل إلى المستوى المطلوب والمأمول بسبب ضعف القوانين والتشريعات وضعف وصف الآلية التي تنتهجها هذه الجامعات للوصول إلى المستوى المنشود من تحسين الخدمات، فهي لا تعتبره اولوية، إضافة إلى قلة أو ضعف التحفيز أحياناً وعدم اعتماده على أسس موضوعية.

رابعاً النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي نصَّ على: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أعضاء هيئة التدريس لدرجة تطبيق الحوكمة، ومستوى تحسين الخدمات في الجامعات الليبية؟

إن النتائج المتعلقة بهذا السؤال تشير إلى أن قيمة معامل الارتباط بين درجة تطبيق الحكومة الالكترونية ومستوى تحسين الخدمات في الجامعات الليبية الحكومية قد بلغت ( 3.731 )، وتعتبر القيمة مرتفعة تشير إلى علاقة ارتباطية قوية ، كما كانت قيم معاملات الارتباط بين مجالات درجة تطبيق الحكومة الالكترونية ومستوى تحسين الخدمات في الجامعات الليبية الحكومية مرتفعة وذات دلالة إحصائية، وهذا يؤكد وجود علاقة ارتباطية قوية ودالة إحصائية بين جميع المجالات على محوري الدراسة. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أفراد عينة الدراسة يرون أن الحكومة الالكترونية تعمل على تعزيز تحسين الخدمات.

مراجع ومصادر الدراسة :

- 1- ابراهيم، خالد ( 2010 ). الحوكمة الإلكترونية ، الدار الجامعية الاسكندرية.
- 2- أبو العزم، إيهاب ( 2012 ). تقنية المعلومات دار الحكمة للطباعة والنشر التوزيع، طرابلس، ليبيا.
- 3- أبو عراي، سلطان ( 2017 ). المؤتمر الدولي للحوكمة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة الشرق الأوسط عمان.
- 4- جفطة، سناء ( 2017 ). دور حوكمة الجامعات في تحسين جود التعليم العالي من وجهة نظر الاطراف ذات الصلة دراسة حالة جامعة سطيف ( رسالة ماجستير غير منشورة).
- 5- حجازي ، عبدالفتاح ( 2004 ). الحوكمة الإلكترونية و نظمها القانونية . دار الفكر للنشر عمان.
- 6- الشرفات، علي (2017). الحوكمة الجامعية. صحيفة الرأي، <http://alrai.com/article/10408207>.
- 7- عزت، أحمد ( 2009 ). مفهوم حوكمة الجامعات والغرض منها وسبل تطبيقها . الشبكة العربية لمعلومات حقوق الانسان ، عمان الاردن.
- 8- الفرحات، غالب عبدالمعطي ( 2014 ). مدخل إلى تكنولوجيا التعليم. دار المنهل عمان الاردن.
- 9- مدحت، محمد ( 2016 ). الحوكمة الإلكترونية . المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة.

- 10- المومني، آلاء ( 2016 ). درجة تطبيق الحوكمة الرشيد في مديريات التربية والتعليم في شمال الاردن وعلاقتها بفعالية الاداء الإداري من وجهة نظر العاملين الإداريين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة اليرموك، الأردن).
- 11- الهروط، العنود ( 2018 ). الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الاردنية وأثرها في تميز الاداء الجامعي: دراسة ميدانية. ( رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- 12- الهوش، أبو بكر ( 2012 ). الحوكمة الإلكترونية الواقع والافاق. النيل العربية للنشر القاهرة .
- 13- عقلان ، أفراح محمد (2015) واقع اوليات الحوكمة الأكاديمية في جامعة تعز"، مجلة العلوم التربوية .
- 14- مقدادي، بشيرة حسن عقلة والابراهيم، عدنان بدري (2020). " الأداء الإداري لدى رؤساء الاقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية وعلاقته بتطبيق مبادئ الحوكمة"، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية .
- 15- Mehta, A. (2014). The challenge of policy: formulation improving customer and service delivery in the 21st century by E. Governance. International Journal of Scientific & Research Publication, 4. (1).
- 16- Samaraddin R. & Alqurashi (2020). The impact of strategic leadership on achieving organizational excellence: A Field study on the ministry of commerce and investment in the governorate of Jeddah. Journal of Economic Administrative & Legal Sciences, 4. (7).
- 17- Florini, A. (2004). Behind Closed Doors :Governmental Transparency Gives Way to Secrecy .Harvard International Review
- 18- Abdul Salam, M., (2013). E-Governance For Good Governance Through Public Service Delivery (Un published dissertation), Brac university, Dhaka, Bangladesh.
- 19- Sharma, P. (2004). E. Governance: Study of some initiatives. APH Publishing Corporation International Journal of E. business &Government Studies, 1. (12009), Issn. 2146-0744. California.

المواقع الاليكترونية:

- <https://www.egovconcepts.com/>
- <https://archive.unescwa.org/ar/our-work/technology-development/aigle/>
- <https://www.iasj.net/iasj/pdf/1ad106e6c82950d7>
- <https://www.ziraatkatilim.com.tr/ar/retail/digital-banking/e-state-gateway>
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/48257>
- [https://jsfc.journals.ekb.eg/article\\_26155\\_5140abc14472d326a434c2897239e4e3.pdf](https://jsfc.journals.ekb.eg/article_26155_5140abc14472d326a434c2897239e4e3.pdf)
- <https://meu.edu.jo/libraryTheses.pdf>
- <http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/1561/1.pdf>