https://jsrhs.rcc.edu.ly/
ISSN: 3078-4611
Vol.2 No.0 (2025), 80- 91
Article history:
Received:15-5-2025
Accepted:18-8-2025
Published: 25-12-2025

مجلة البحوث المستدامة في العلوم الإنسانية

JSRHS

الخدمات الرقمية في المؤسسات الليبية بين متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق " باستخدام مؤشر جميس نموذجا"

أ. محمد سالم القمبري
ماجيستير في العلاقات الاقتصادية الدولية
رئيس قسم البحوث والدراسات ب الهيئة العامة للمعلومات
https://orcid.org/0009-0005-4625-1416
m.gombri@gia.gov.ly

https://doi.org/10.36602/jsrhs.2026.0.5

الملخص:

أصبح التحول الرقمي والخدمات الرقمية ضرورة للمؤسسات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها للمستفيدين، لذا هدفت الدراسة إلى استكشاف واقع الخدمات الرقمية داخل المؤسسات الحكومية الليبية ومدى توافرها وتطبيقها، واعتمدت الدراسة المنهجَ الوصفيَّ التحليليَّ، بالاعتماد على التقارير والبيانات من منظمة الإسكوا، والخدمات الرقمية المقدمة من المؤسسات الليبية عن طريق الهيئة العامة للمعلومات، ويعمل مؤشر على قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة ومدى تطورها، وتمثلت عينة الدراسة في (14) مؤسسةً حكوميةً ليبية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان منها: إن مؤشرات الأداء للخدمات الرقمية في المؤسسات الليبية لا تزال منخفضة، وأنّ عدد المؤسسات والخدمات الحكومية المقيمة منخفض أيضاً بشكل ملحوظ، فضلاً عن ضعف الإلمام والمعرفة بهذه الخدمات وأهميتها. كما أوصت الدراسة إلى اقتراح المزيد من توجيه الجهود ونمو الخدمات الحكومية وإرفاقها بحملات تسويقية وتوعوية، لتشجيع المؤسسات والأفراد على تطبيقها، وزيادة الرفع من قدرات الكوادر البشرية العاملة بالقطاعات الحكومية الليبية، والعمل على تطبيق استراتيجية التحول الرقمي المقدمة من الهيئة العامة للمعلومات.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الحكومية، مؤشر جميس، الخدمات الرقمية، الإسكوا.

Abstract:

Digital transformation and digital services have become a necessity for organizations seeking to develop and improve their services to beneficiaries. Therefore, this study aimed to explore the reality of digital services within Libyan government institutions, their availability, and their implementation. The study adopted a descriptive and analytical approach, relying on reports and data from the United Nations Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA) and digital services provided by Libyan institutions through the General Information Authority. An indicator measures the maturity and development of government services provided. The study sample included 14 Libyan government institutions. The study reached several conclusions, including that performance indicators for digital services in Libyan institutions remain low, and that the number of evaluated government institutions and services is very low. Furthermore, there is a lack of familiarity and knowledge of digital services and their importance. The study also recommended further efforts to develop government services, coupled with marketing and awareness campaigns to encourage institutions and individuals to implement them. It also recommended further enhancing the capabilities of human resources working in Libyan government

sectors, and implementing the digital transformation strategy presented by the General Information Authority.
Keywords: Government institutions, GEMS Index, digital services, ESCWA.

1. المقدمة:

في ظل التسارع التكنولوجي العالمي، أصبح التحول الرقمي ركيزةً أساسيةً لإعادة تعريف آلية عمل المؤسسات الحكومية وخدماتها، بهدف مواكبة متطلبات العصر الرقمي ورفع جودة الحياة للمواطنين، يُعد التحول الرقمي في القطاع الحكومي عن استراتيجيةً شاملةً لا تقتصر على تبنّي التقنيات الحديثة فحسب، بل تشمل إعادة هندسة العمليات والتقنيات التنظيمية لتعزيز الكفاءة والشفافية والمرونة. لذلك أصبح التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية ليس خياراً بل ضرورةً لبناء مجتمعات قادرة على المنافسة في الاقتصاد العالمي مع الحفاظ على القيم الأساسية كالعدالة والمساواة.

ومن الدور الذى يلعبه التحول الرقمي للخدمات الرقمية التي يقدمها في زيادة كفاءة العمل والحد من هدر الوقت والفساد وتحقيق النمو الاقتصادي، ويعمل في زيادة توفير الخدمات وفرص المشاركة المباشرة للأشخاص في كل المجتمعات، فأصبح التحول الرقمي من الأعمال والمشاريع العالمية المعاصرة والمفروضة على السير نحو ذلك لما يعمل عليه من سرعة إنجاز الأعمال والمعاملات، وتوفير الوقت والجهد، وخفض التكاليف، والخدمات الإلكترونية، ماهي إلا نُظُم وإجراءات تكنولوجية تعمل على تسهيل ممارسة العمل الإداري وتعكس البعد الحضاري، كما يعمل التحول الرقمي على تطوير المنظومات الإلكترونية لخدمة المهام الإدارية بالمؤسسات والهيئات.

وتشهد الخدمات الرقمية في المؤسسات الحكومية الليبية تحولاً بطيئاً مدفوعاً إلى الإسراع وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وفي هذا السياق تبرز أهمية تحليل مؤشر جميس كأداة فعالة لتقيم مستوى نضوج هذه الخدمات، وتحديد نقاط الضعف والقوة في المؤسسات الحكومية، لذا عملت منظمة الإسكوا وهي منظمة تابعة للأمم المتحدة على تطوير (مؤشر جميس) لقياس نضج وأداء الخدمات الحكومية الإلكترونية. وتهدف هذه الدراسة إلى مدى توفر وعمل الخدمات الرقمية في المؤسسات الحكومية الليبية، والكشف عن التحديات التي تواجهها وإيجاد الحلول لها والمتطلبات التي تحتاجها لتفعيلها.

2. الدراسات السابقة:

دراسة الشهري، (2025) بعنوان: " أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية." هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، ودراسة العلاقة بين التحول الرقمي وسهولة الحصول على الخدمات الحكومية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لجمع بيانات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها: إن المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة السعودية موافقين على واقع تسهيل إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية، كما أوصت الدراسة على زيادة مجالات الخدمات المقدمة إلكترونيا وتنوعها.

تقرير الإسكوا (2023) بعنوان: "مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة. هدف مؤشر جميس إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الإلكترونية، والتطبيقات النقالة في الدول العربية، ولهذه الغاية اختيرت (84) خدمة حكومية ضرورية للأفراد ومؤسسات الأعمال على السواء، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وذلك بجمع البيانات من كافة المؤسسات الوطنية في الدول العربية إلى حساب النتائج والمؤشرات، وقد توصلت إلى نتائج منها: أن مؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بتوفير خصائص الأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية كان منخفضاً وارتفاع العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المشمولة بتقييم عام (2023) إلى حدٍّ كبيرٍ مقارنةً

بالعامين السابقين (2021 – 2022) وأوصت الدراسة بزيادة توجيه الجهود نحو توفير الخدمات الحكومية، وإرفاقها بحملات تسويق وتوعية، ومزيدٍ من توفير أدوات التواصل والدعم؛ لتشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدام الخدمات المتاحة.

دراسة خوخي (2023) بعنوان: "تحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر– دراسة حالة مؤشر الخدمات الرقمية". هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم تحديات الحكومة الرقمية في الجزائر، وتحديد أهم العوائق والصعوبات التي تقف أمام إنشاء حكومة الكترونية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على نشرة مؤشر تطور الحكومة الرقمية للأمم المتحدة، وتوصلت الدراسة إلى غياب الرؤية طويلة المدى في مشروع الرقمنة، وكذلك ضعف الخدمات الإلكترونية، وأوصت الدراسة إلى تعزيز الرؤية والإرادة السياسية في تطوير الحكومة الإلكترونية، وذلك بتخصيص الموارد اللازمة، وتطوير البنية التحتية الرقمية، مثل: الشبكات، والاتصالات، والأمن السبراني، لدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

دراسة البلوشية وآخرون (2020) بعنوان: "واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية". هدفت الدراسة إلى استكشاف واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان في مجال التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، وتقييم مستوياتها في التحول، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي، والمقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات، بمساعدة تحليل المحتوى للوثائق التي تم الحصول عليها من مؤسسات عينة الدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المؤسسات قامت بجهود وأدوار واضحة في التحول الرقمي شملت التوعية والتدريب والجاهزية، كما أوصت الدراسة بضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية المتاحة والترويج لها، وضرورة تكثيف استغلال المؤسسات للتقنيات الحديثة والمتطورة في التحول الرقمي بصورة فعلية.

دراسة أحمد، واخرون (2021) بعنوان: "تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات الحكومية لتحسين الخدمات العمومية". تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مميزات الإدارة الإلكترونية والتي تتطلع إلى تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة، وأيضاً إلى توضيح كل ما يتعلق بالإدارة الإلكترونية وتأثيرها على أداء المؤسسات الحكومية، حيث تم تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية والتعرف على ماهيتها بالإضافة إلى أهدافها، واعتمد الباحث المنهج الوصفي الذي يعتمد على مناقشة الظاهرة وتحديد أسبابها وتحليلها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: في ظل الإدارة الإلكترونية نجد العملاء والمستفيدين أكثر رضاً عن المؤسسة منها مقارنة بنظام الإدارة التقليدية، كما أوصت إلى المزيد من تدريب الموظفين والعاملين على أساليب الإدارة الإلكترونية، وزيادة عدد دورات التدريب، وورش العمل.

دراسة بن أحمد وآخرون (2025) بعنوان: "التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات– دراسة حالة". هدفت الدراسة إلى تقديم تحليلٍ شاملٍ لواقع التحول الرقمي في الجزائر، واعتمد في هذه الدراسة المنهج الوصفي، لتوضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالرقمنة والتحول الرقمي، وتم إضافة المنهج التحليلي لدراسة الإحصائيات الرسمية، وتوصلت الدراسات إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: إن قطاع الرقمنة في الجزائر مازال يواجه العديد من التحديات على الرغم من الجهود التي تبذُلها الدولة لتعزيز الرقمنة في كل المجالات، وعلى ذلك لا زالت البلاد تحتل مراكز متأخرة في هذه التصنيفات، وأوصت الدراسة إلى تحسين التعليم، و تعزيز الشمول المالي، ودعم الابتكار وتبنى استراتيجيات فعالة تركز على الشمولية الرقمية، وتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص.

التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسات السابقة مع هذه الدراسة في المنهج، حيث كان المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المتبع في كل الدراسات السابقة، كما هدفت دراسة كل من الشهري، والبلوشية وأحمد بأن واقع التحول الرقمي، والحكومة الرقمية، قد شهدت رضا المستفيدين على الخدمات الرقمية المقدمة في بلدانهم، وأما دراسة الإسكوا إشارة بأن مؤشر الخدمة المتعلقة بالأشخاص ذوى الإعاقة كان منخفضاً على المستوى

العربي وأما باقي الخدمات قد شهدت إرتفاعاً ملحوظاً في سنة (2023) عن السنوات السابقة، وأما دراسة بن أحمد أشارت إلى أنه لا يزال هناك ضعف في الخدمات الرقمية، وأوصت كل الدراسات زيادة التوعية والتسويق لهذه الخدمات الرقمية، والعمل على زيادة عدد الخدمات الرقمية المطروحة.

ما يميز هذه الدراسة:

يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات هو كونها الوحيدة التي استخدمت مؤشر جميس في التعرف على درجة نضوج الخدمات المقدمة عبر المؤسسات الحكومية، ويعمل على قياس نضوج تلك الخدمات من خلال البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقالة، عبر (24) مؤشر أداء رئيسياً (تقرير الإسكوا،2023).

3. مشكلة الدراسة:

في ظل التقدم التكنولوجي، والثورة الرقمية الهائلة التي يشهدها عصرنا اليوم في كل مجالات الحياة، والذي كان التحول الرقمي أحد أهم هذه المجالات، حيث اتجهت العديد من المؤسسات الحكومية بتوظيف التكنولوجيا بإداراتها، وذلك بضرورة مواكبة التطور الرقمي وجعله في خدمة جميع اعمال الإدارة في مؤسساتهم، ومن خلال ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال التالي: ما مدى إمكانية تطبيق متطلبات نجاح الخدمات الرقمية في المؤسسات الليبية في ضوء مؤشر جميس كإطار تقيمي؟

4. اهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الرقمية في المؤسسات الليبية عن طريق:

1- تقيم واقع الخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسات الحكومية الليبية وفقاً لمؤشر جميس.

2- التعرف على التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق الخدمات الرقمية.

5. تساؤلات الدراسة:

1- ما هو واقع الخدمات الرقمية في المؤسسات الليبية وفقا لمؤشر جميس؟

2- ماهي أهم التحديات التي تواجه المؤسسات الليبية في تطبيق الخدمات الرقمية؟

6. أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة في ظل التحديات التي تواجه ليبيا، حيث يمكن للخدمات الرقمية أن تلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات الحكومية، وزيادة الشفافية ومكافحة الفساد، وتعزيز المشاركة المجتمعية، كما أنها يمكن أن تساهم في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز الاقتصاد الرقمي.

7. منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاستعراض أهمية التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في المؤسسات الليبية، بالاعتماد على التقارير والبيانات من منظمة الإسكوا، والخدمات الرقمية المرصودة من المؤسسات الليبية عن طريق المنسق الوطني لمؤشر جميس بالهيئة العامة للمعلومات.

8. حدود الدراسة:

الحدود الموضوع: التعرف على مدى نضوج الخدمات الرقمية في المؤسسات الحكومية الليبية وفق مؤشر جميس.

الحدود المؤسساتية: اقتصرت الدراسة على المؤسسات الليبية الحكومية وعددها (14) المؤسسة التي كانت ضمن الدراسة.

الحدود المكانية: ليبيا

الحدود الزمنية: 2021–2024.

9. مفهوم التحول الرقمي:

تتمثل أهمية الدراسة في كونها تدرس موضوعاً حيوياً ومتجدداً، وهو التحول من الإدارة التقليدية إلى الخدمات الرقمية في المؤسسات الحكومية، وهذا التحول لا يهدف فقط إلى مواكبة التطور العالمي، بل يسعى إلى تقديم خدمات أفضل للمواطنين بكل سهولة وسرعة ودقة، وفي ظل التسارع التقني المتلاحق، تبرز الخدمات الرقمية كضرورة حتمية لتحقيق كفاءة وفاعلية أداء المؤسسات الحكومية، ومن هذا المنطلق، تأتي أهمية هذه الدراسة في تركيزها على موضوع بالغ الحيوية، وهو تقييم الخدمات الرقمية في مؤسسات الدولة الليبية. وعلى الرغم من الخطوات الأولية التي بدأت ليبيا في اتخاذها على هذا الطريق، إلا أن الأمر يتطلب الاستمرار والمتابعة، لضمان نجاحه، وتوظيف التقنيات الحديثة لمواكبة التطور المتلاحق.

يرى جميعي (2023) بأن التحول الرقمي عبارة عن تغير مؤسسي يتم إدراكه عن طريق التقنيات الرقمية ونماذج الأعمال، بهدف تحسين الأداء العملي للمؤسسة ويشمل ذلك نماذج الاعمال، والهيكل التنظيمي للأفراد والموظفين، والتقنيات المستخدمة، في إدارة المعلومات، والخدمات المقدمة، ونماذج التعامل مع العملاء. أشار بن أحمد (2025) بأنه عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في مختلف جوانب الأعمال، والخدمات الحكومية والمجتمعية، مما يؤدي إلى إحداث تغيرات جوهرية في كيفية تنفيذ العمليات، وتقديم الخدمات مع التركيز على الابتكار والكفاءة. ويُعدّ تطوير الدولة الليبية وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات، أحد الوسائل الرئيسية في برنامج الإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي، ولا شك أن هذا التطوير سيؤثر إيجاباً على المواطنين والمستثمرين والشركات التي تتعامل مع الجهات الحكومية، والذي سينعكس بالتالي على أداء الحكومة، حيث تهدف عملية التطوير بشكل رئيسي إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطن في زمن قياسي، وبأقل جهد ممكن، وبمستويات الكفاءة العالمية.

لذلك اعتمدت الحكومة الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي الحكومي، التي أعدتها اللجنة العليا للتحول الرقمي، والمقدمة من الهيئة العامة للمعلومات، وتتضمن الاستراتيجية العديد من المسارات الرقمية من أهمها: حكومة رقمية متكاملة، وتطوير البنية التشريعية والقانونية لتنظيم التحول الرقمي، وتعزيز القدرات الرقمية للمؤسسات والأفراد.

ويقاس التحول الرقمي بالعديد من النماذج المختلفة، وتعتبر هذه النماذج هي أُطر عمل ومؤشرات متنوعة تستخدم لتقييم نضج المؤسسات في تحولها الرقمي، وتتمثل بعض هذه النماذج في: المسوحات، والاستبيانات، وتحليل البيانات، ومؤشرات الأداء الرئيسية، وهذه كلها تستعمل على الصعيد المؤسسي أو المحلي، وتوجد مؤشرات على الصعيد الإقليمي أو الدولي، مثل مؤشر جميس، الذي يتناول قياس التحول الرقمي عن طريق الخدمات الرقمية التي يرصدها، وتعتمد كل هذه النماذج في تبنيها على اختيار المؤسسات أو الدول ما يناسبها منها.

1.9 مفهوم الخدمات الرقمية:

الخدمات الرقمية تتمثل في مشروع حكومي يشمل كافة مؤسسات الدولة الليبية، ويتمثل في تحويل كافة الأنشطة والمعاملات الأساسية المرتبطة بالمواطنين والمؤسسات الحكومية من شكلها التقليدي إلى شكلها الإلكتروني، بالاعتماد على التقنيات والتكنولوجيا الحديثة والمتطورة. وبالتالي: هي الخدمات التي تُقدّم عبر المنصات الإلكترونية أو التطبيقات الذكية، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تساهم في تحسين جودة الحياة وتوفير الخدمات للمستفيدين. وأهمية هذه الخدمات تتمثل في:

1- توفير الوقت والجهد في إنجاز المعاملات.

2- تعزيز النمو الاقتصادي والوصول إلى الأسواق العالمية.

3- خفض التكاليف والنفقات التشغيلية للمؤسسات.

4- المساهمة في الابتكار والتطوير.

5- المساهمة في الاستدامة والبيئة.

وتهدف إلى تحقيق الآتي:

1- تسهيل الوصول إلى توفير الخدمات للمستفيدين في أي وقت وفي أي مكان.

2- تحسين الكفاءة أثناء العمليات وتقليل الاجراءات التقليدية.

3- زيادة الشفافية من خلال توفير معلومات واضحة وسهلة الوصول إليها.

10. مؤشر جميس(GEMS):

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

ولا يخلو هذا المسار من التحديات، مثل التفاوت في جهوزية البنية التحتية التكنولوجية، والاختلاف في المهارات الرقمية بين فئات المجتمع في بعض الدول، والتي يجب تذليلها، أضف إلى ذلك ضرورة رقمنة السجلات الوطنية وتطوير التطبيقات الرقمية، لإتاحة الفرصة امام جميع الأفراد دون استثناء للحصول على الخدمات من أي مكان وزمان (تقريرالإسكوا، 2023).

وبعد دراسة العديد من المؤشرات الدولية المتاحة، تبين أنها تتفق في المقام الأول على مدى توفير الخدمات الحكومية الإلكترونية، دون النظر إلى مدى نضوجها أو استخدامها أو رضا الأفراد عن جودتها، لذلك عملت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) على تكوين أداة لقياس نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتسليط الضوء على ما يمكن تطويره فيها.

وأطلق مؤشر جميس في عام (2014) وبدأ يجرى التقييم به من عام (2019)، وشارك في التقييم لنهاية عام (2024) عدد (22) دولة عربية من الدول الأعضاء، حيث يوثق هذا التقييم في تقرير سنوي، يضم كافة البيانات التي جمعت من الاستمارات التي أرسلها ممثلو الجهات الحكومية المشاركة في عضوية الإسكوا، كما يصدر عن النتائج تقييم على المستوى الإقليمي والوطني لدول الأعضاء (تقرير الإسكوا، 2023).

1.10 بُنية مؤشر جميس:

يعتمد مؤشر جميس على ثلاثة ركائز وهي:

1.1.10 الركيزة الأولي:

تعمل على قياس توفر الخدمة وتطويرها، وخُصِصَ لها (15) مؤشر أداء وهي كما يلي:

1- مستوى تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية.

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 الإلكترونية.

7- توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية.

8- توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية.

9- توفر اللغات على التطبيقات النقالة.

10- توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال.

11- توفير خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر النقّال.

12- التشغيل البيني بين القنوات.

13- مستوى الأمن على القنوات.

14- مستوى توفر البيانات المفتوحة.

15- صيغة توفير البيانات المفتوحة.

2.1.10 الركيزة الثانية:

تعمل على قياس استخدام الخدمة ورضا المستخدم وخصِص لها (6) مؤشرات أداء وهي:

1. مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية.
2. مستوى الاستخدام عبر النقال.
3. الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية.
4. الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال.
5. مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية.
6. مستوى رضا المستخدم عبر النقال.

3.1.10 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 الأفراد.

2.10 أهمية المؤشر:

يعد مؤشر جميس أداة لقياس مدى التقدم في عملية التحول الرقمي على المستوى الوطني واستدامته، وتكوين صورة شاملة عن هذا التحول على المستوى الإقليمي، فيمكن لواضعي السياسات وصانعي القرار، استخدام المؤشر في تقيم الوضع الراهن للخدمات الحكومية

الرقمية، ومدى تطوّرها، وكذلك مراقبة التقدم في التحول الرقمي عموماً. ويتيح هذا المؤشر فرصةً لتحديد مواطن الضعف، والمساعدة في وضع خطط وطنية لزيادة نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية (تقرير الإسكوا، 2023).

11. قياس مؤشر جميس:

1.11 التحليل والتفسير:

لقياس مؤشر جميس، وزعت (100) خدمة رقمية على (14) مؤسسة حكومية، والتي بدورها تعمل على قياس مستوى نضوج الخدمات الرقمية في المؤسسات الحكومية، وبالتالي ينعكس على قيمة المؤشر، والذي يحدد مستوى الدولة في مدى تقدمها الرقمي من بين الدول الإقليمية المشاركة في المؤشر، ومن الجدول رقم (1) التالي يبين القطاعات التي تغطيها الخدمات الرقمية وأعدادها، ونلاحظ زيادة في الخدمات من (84) خدمة في عام (2022) إلى (100) خدمة لعام (2024).

جدول (1) توزيع الخدمات الحكومية الإلكترونية على القطاعات الليبية

ر.م	القطاع	2022	2023	2024
1	النقل / المرور / الشرطة	9	–	11
2	التجارة والصناعة	15	4	19
3	الشؤون الحكومية المشتركة	8	1	10
4	التعليم	8	–	8
5	الصحة	7	3	7
6	الداخلية	6	1	8
7	الشؤون البلدية	5	–	6
8	المالية	2	2	6
9	المرافق	5	5	5
10	الهجرة	2	2	2
11	العدل	5	5	6
12	السياحة	3	3	3
13	العمل	4	1	4
14	الشؤون الاجتماعية	5	5	5
	مجموع الخدمات	84	84	100

المصدر: الإسكوا.

12. أجابه أسئلة الدراسة:

1.12 إجابة السؤال الأول:

نص السؤال الأول على: ما هو واقع الخدمات الرقمية في المؤسسات الليبية وفقا لمؤشر جميس؟

الركائز الأساسية التي يعتمد عليها المؤشر:

يعتمد مؤشر جميس كما أوضحنا سابقا على ثلاثة ركائز رئيسية، وهي متمثلة في الركيزة الأولى: حيث تبين مدى توفر الخدمة وتطوّرها، والركيزة الثانية: والتي تتعلق باستخدام الخدمة ورضا المستخدمين، والركيزة الثالثة: حيث تقيس مدى وصول الخدمة إلى المستخدمين، ومن

خلال جدول رقم (2) نلاحظ النتائج الإجمالية بين عامي (2022–2024)، وترجع كل قيم الركائز المكونة للمؤشر من حصيلة الخدمات المقدمة من القطاعات التي ساهمت في حصر خدماتها المقدمة إلى المواطنين.

جدول (2) قيم الركائز الأساسية لمؤشر جميس

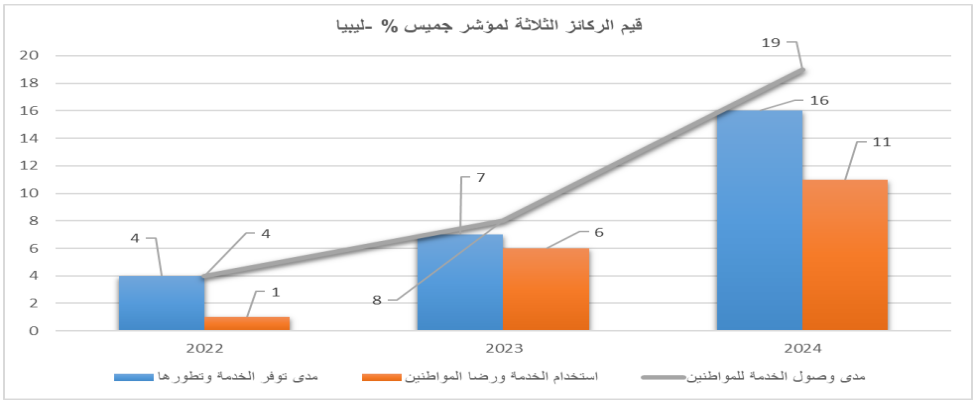
ر.م	الدولة	الركيزة الأولي % مدى توفر الخدمة وتطورها			الركيزة الثانية % استخدام الخدمة ورضا المواطنين			الركيزة الثالثة % مدى وصول الخدمة للمواطنين		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
1	المملكة العربية السعودية	96	98	99	79	84	93	86	100	99
2	قطر	92	91	86	72	72	71	88	81	79
3	الامارات	92	96	100	67	83	88	96	99	99
4	عمان	77	77	80	58	52	63	72	74	69
5	الأردن	63	70	67	56	57	57	60	66	69
6	الكويت	64	66	69	49	55	63	61	67	75
7	البحرين	0	60	69	0	52	61	0	71	75
8	المغرب	57	54	48	33	32	41	52	50	65
9	تونس	43	44	43	22	25	36	44	41	53
10	دولة فلسطين	27	26	37	16	28	24	27	42	39
11	الجزائر	22	41	45	13	23	49	23	53	50
12	العراق	21	30	24	16	22	27	17	24	25
13	سورية	15	14	16	10	11	15	15	16	21
14	لبنان	6	0	0	5	0	0	4	0	0
15	إلمن	7	9	4	1	4	4	6	11	8
16	السودان	3	0	0	3	0	0	5	0	0
17	موريتانيا	4	8	10	3	3	2	1	16	11
18	ليبيا	4	7	16	1	6	11	4	8	19
19	الصومال	2	5	1	1	3	2	2	5	4

المصدر: تقرير الإسكوا (2024).

ومن الجدول (2) نجد قيم الركائز الثلاثة للمؤشر لكل الدول العربية التي تشارك في المؤشر، كما يتضح من الجدول ترتيب الدول في مستوى نضوج المؤشر من أعلى قيمة، حيث نجد دول الخليج حققت أعلى نسبة في الركائز الثلاث، حوالى ما بين (96 و77%) أي

نسبة متقدمة، وتتدرج باقي الدول في الانخفاض إلى آخر الدول. ونجد دولة ليبيا في المرتبة (18) أي ما قبل الأخيرة في الترتيب، حيث حققت نسبة منخفضة جداً، ونجد نسبة قيم الركيزة الأولى والثانية (توفر الخدمات الرقمية ورضا المواطنين) في سنة (2022 – 2023) لم تتعدى (8%)، وذلك لنقص القطاعات المشاركة، ونقص عدد الخدمات الرقمية في المؤسسات، بينما نلاحظ في سنة (2024) زادت القيم قليل أي ما بين (11 – 19%) (في الركيزة الثانية والثالثة)، وسبب ذلك في زيادة القطاعات العاملة وزادت معها الخدمات الرقمية ولو بشكل بسيط، كما هو موضح في الشكل (1).

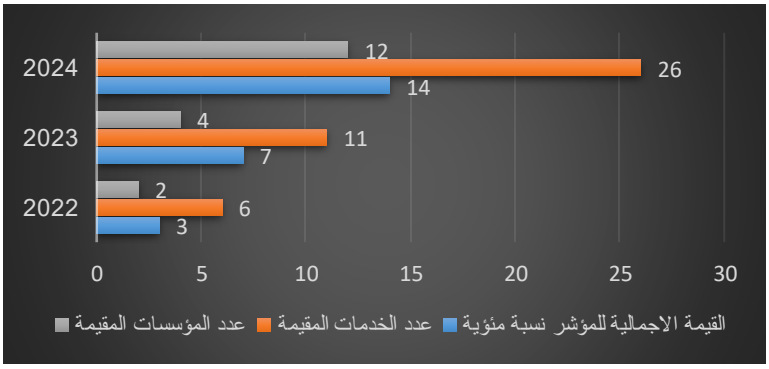
شكل (1) قيم الركائز لمؤشر جميس – ليبيا (2022– 2024)



المصدر: الجدول (2).

الشكل (2) يوضح قيم مؤشر جيمس لدولة ليبيا للسنوات الثلاث، مع عدد الخدمات المقيمة والمؤسسات التي ساهمت في تحديد هذه الخدمات من منصة رصد الخدمات الرقمية للمؤشر، نلاحظ أن في سنة (2022) كانت مؤسستان فقط من أصل (14) مؤسسة، وساهمتا بخدمتين فقط وفي سنة (2023)، زاد عدد المؤسسات فأصبحت أربعة مؤسسات، مع زيادة في عدد الخدمات بواقع (11) خدمة، وهذه النتائج تُعد قليلة جداً، ويعود السبب إلى قلة عدد المؤسسات المشاركة؛ وعدم وجود التشريعات النافذة والملزمة للمؤسسات بالعمل بالتحول الرقمي وإطلاق الخدمات الرقمية، وإلى إضافة العنصر البشري، ومحدودية المعرفة الرقمية. وفي عام (2024)، زادت المؤسسات إلى (12) مؤسسة، وزادت الخدمات إلى (26) خدمة، ويُعتبر تقدماً جيدا، ويعود إلى تحفيز المؤسسات في إطلاق الخدمات الرقمية، وانتشار الوعي بأهميتها، ومعها تحسن المؤشر العام للمؤشر من (3%) في سنة (2022) إلى (7%) في (2023) و(14%) في (2024) ويُعد هذا التغير جيداً وذو دلالة على التحسن السريع نسبياً، ويشير المؤشر إلى أن الوعي الرقمي أخذ في الزيادة، مع ضرورة المزيد من العمل لتحقيق إطلاق الخدمات الرقمية داخل المؤسسات الليبية.

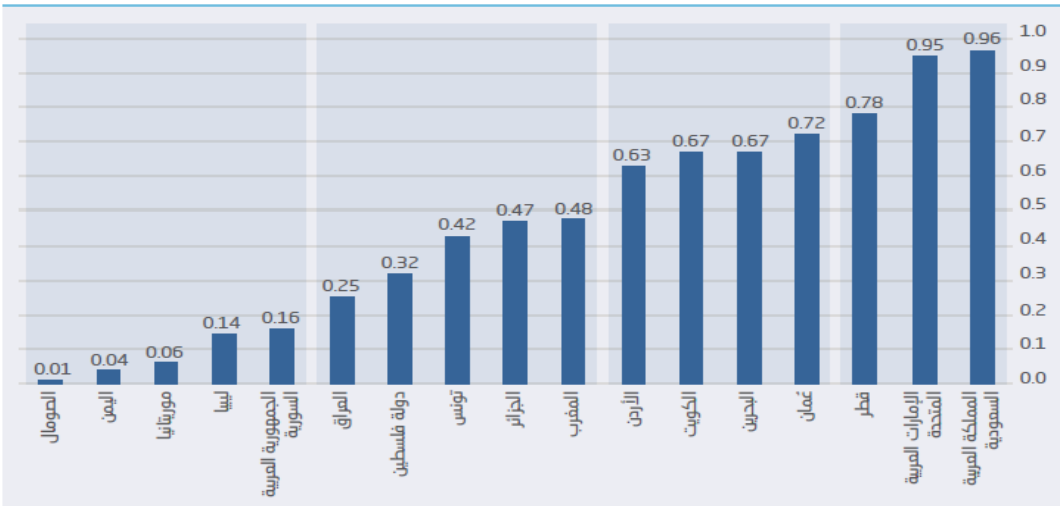
شكل رقم (2) القيم الإجمالية لمؤشر جميس –ليبيا (2022–2024)



المصدر: الجدول (2).

وفي الشكل (3) قسم الدول إلى ثلاثة مجموعات، لتبيان مستويات النضوج المختلفة للدول، فمجموعة النضوج المبكر تبدأ من (0–25%)، ومجموعة النضوج المتوسط من (25– 50 %)، ومجموعة النضوج المتقدم تكون من (50– 75%)، فما فوق، وبالنظر إلى الشكل نجد أن ليبيا في مجموعة النضوج المبكر، ما بين (الصومال واليمن وموريتانيا وسوريا) أي من الدول المحصورة ما بين (0– 25%)، وقد حققت ما نسبته (14%)، ويفسر هذه النسبة المنخفضة إلى انخفاض عدد الخدمات المقيمة، والمؤسسات الحكومية وهذا ما جعل ليبيا في مجموعة النضوج المبكر.

شكل (3) النتائج النهائية لمؤشر جميس لعام 2024



المصدر: مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة 2024– جميس.

2.12 إجابة السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: ماهي أهم التحديات التي تواجه المؤسسات الليبية في تطبيق الخدمات الرقمية؟

فإن أهم التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية الليبية في مسيرتها نحو تطبيق الخدمات الرقمية، هو غياب الإطار التشريعي والتنظيمي الواضح والملزم للمؤسسات، ومحدودية الوعي الرقمي لدى بعض الموظفين العاملين بالمؤسسات. كما لا يمكن إغفال مقاومة التغيير داخل المؤسسات كعوامل إضافية تزيد من تعقيد المشهد. إن التغلب على هذه التحديات ليس مجرد خيار، بل هو ضرورة حتمية لضمان استمرارية الخدمات الحكومية وتحسين جودتها وفعاليتها. فالتحول الرقمي يمثل ركيزة أساسية لتحقيق الشفافية ومكافحة الفساد، وتبسيط الإجراءات، وتسهيل وصول المواطنين إلى الخدمات، مما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة، وتعزيز الثقة بين المواطن والدولة.

وعليه، فإن نجاح تطبيق الخدمات الرقمية في المؤسسات الحكومية الليبية يتطلب جهودًا متضافرة ومنسقة من كافة الأطراف المعنية، كما يجب التركيز على بناء القدرات البشرية، وتطوير البنية التحتية وتعزيز الوعي الرقمي، وتأمين البنية التحتية المعلوماتية من الأولويات القصوى. إن المستقبل الرقمي ليس ببعيد المنال، لكنه يتطلب التزامًا قويًا، ورؤيةً واضحةً للعبور نحو مرحلة جديدة من الكفاءة، والشفافية في تقديم الخدمات.

13. النتائج:

1- انخفاض أعداد المؤسسات المشاركة في مؤشر جميس، لقلة أو عدم وجود الخدمات الرقمية الذي أدى بدوره إلى تدني قيمة المؤشر.

2- عدم وجود التشريعات والسياسات للمؤسسات الملزمة بالتحول الرقمي، وإحلال التكنولوجيا بدلاً من الإدارة التقليدية، أدى إلى عدم الاهتمام ومواكبة التطور التكنولوجي.

3- مازالت ليبيا في مرحلة النضوج المبكر، بحيث لم تتجاوز (14%) من قيمة المؤشر من بين الدول الإقليمية المشاركة في مؤشر جميس.

4- محدودية الوعي الرقمي لبعض موظفي المؤسسات الحكومية، وأيضاً الافتقار إلى الممكنات التكنولوجية.

5- مقاومة التغيير المتغلغلة داخل أروقة المؤسسات الحكومية والتي ترفض كل جديد وحديث.

14.التوصيات:

1- توسيع قاعدة مشاركة كل المؤسسات الحكومية بالعمل على التحول الرقمي وإطلاق الخدمات الرقمية.

2- تنظيم ورش عمل وبرامج تدريب متقدمة للموظفين بالمؤسسات الحكومية، تركز على بناء القدرات الرقمية، وتعزيز الوعي بأهمية التحول الرقمي.

3- تقديم الدعم الفني واللوجستي اللازم للمؤسسات، وتمكينها من إطلاق الخدمات الرقمية، (وهذا ما سوف تقوم به الهيئة العامة للمعلومات بالتعاون مع المؤسسات الحكومية).

4- العمل على تطبيق استراتيجية التحول الرقمي (قدمت الهيئة العامة للمعلومات الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي. وتم المصادقة عليها من مجلس رئاسة الوزراء) والتي تلزم المؤسسات الحكومية العمل بهذه الاستراتيجية وذلك بتوحيد السياسات والحوكمة للإسراع بالتحول الرقمي في كل المؤسسات الحكومية.

المراجع:

أحمد وآخرون (2021) تأثير استخدام أنظمة إدارة الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات الحكومية وتحسين الخدمات العمومية، المؤتمر الافريقي الرابع، جامعة بن وليد، بني وليد، ليبيا.

بن أحمد وآخرون (2025) التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات– دراسة حالة. المجلة الجزائرية للمالية العامة، 15(1).

الشهري، ريم، الشعلان، ابتهال (2025) أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية. المجلة الدولية للتنمية، 14(1).

البلوشية وآخرون (2020) التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، 2(1).

جميعي، ريهان (2023) أثر التحول الرقمي على التعليم الجامعي كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، (31).

خوخي، عبد الرحمن (2023) تحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر– دراسة حالة مؤشر الخدمات الرقمية، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، الجزائر، 10(2).

تقرير الأمم المتحدة، الإسكوا (2022) مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMSكانون الأول/ ديسمبر،2022.

تقرير الأمم المتحدة، الإسكوا (2023) مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS، كانون الأول/ ديسمبر،2023–2024.

لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية غرب آسيا– الإسكوا "www.unescwa.org" .