



دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الولية أنموذجاً
خالد البشير أحمد

khaled.ahmed@sabu.edu.ly

أستاذ المحاسبة المشترك، بكلية الاقتصاد - جامعة صوارة

طه خالد عامر ، باحث في مرحلة ماجستير المحاسبة

taha.amer@sabu.edu.ly

كلية الاقتصاد، جامعة صوارة

عبد السلام المبروك جلول ، باحث في مرحلة الدكتوراه المحاسبة

كلية الاقتصاد، جامعة الولية

abdasalam.galoul@sabu.edu.ly

The role of electronic services in promoting social accounting in Libyan social security offices:

The office of Al-Zawiya as a model

Dr: Khaled Al-Bashir Ahmed

Associate Professor of Accounting, Faculty of Economics – University of Sabratha

Taha Khaled Amer

Faculty of Economics, University of Sabratha

Abdul Salam Al-Mabrouk Jaloul

Faculty of Economics, University Of Zawiya

تاريخ الاستلام: 2026/06/30 - تاريخ المراجعة: 2026/07/18 - تاريخ القبول: 2026/07/28 - تاريخ النشر: 2026 /8/10

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، من خلال دراسة ميدانية على مكاتب الضمان الاجتماعي بصومان والولية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS). وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بأبعادها المختلفة، والمتمثلة في الشفافية، والمساءلة، وجودة الخدمات، والكفاءة والفعالية، ورضا المستفيدين. كما أوضحت النتائج أن مستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية جاء مرتفعاً، مما يعكس دورها في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات الاجتماعية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية، وتحديث الأنظمة الإلكترونية، وتعزيز وامج التدريب، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الإلكترونية، المحاسبة الاجتماعية، الضمان الاجتماعي، التحول الرقمي.

Abstract

This study aimed to investigate the role of electronic services in enhancing social accounting within the Libyan Social Security Offices, using the Social Security Offices of Surman and Al-

Zawiya as a case study. The study adopted the descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the primary data collection tool, with data analyzed using SPSS. The findings revealed a statistically significant positive impact of electronic services on enhancing social accounting and its dimensions, including transparency, accountability, service quality, institutional efficiency and effectiveness, and beneficiary satisfaction. The results also indicated a high level of electronic service implementation, reflecting its contribution to improving institutional performance and social service delivery. The study recommends strengthening digital infrastructure, updating electronic systems, and providing continuous staff training to improve institutional performance and enhance the quality of services provided.

Keywords: Electronic Services, Social Accounting, Social Security, Digital Transformation.

المقدمة

في ظل التطور الرقمي الذي يشهده العالم، اتجهت العديد من الدول إلى تحديث أنظمتها الإدارية والخدمات من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية والتحول نحو تقديم الخدمات الرقمية، حيث يُعد قطاع الضمان الاجتماعي من أكثر القطاعات ارتباطاً بهذه التحولات نظراً لطبيعة الخدمات التي يقدمها للمواطنين واعتماده على البيانات والمعلومات والإجراءات الإدارية بصورة مستمرة (المولي ومحمود، 2025).

حيث فُضت على مؤسسات الضمان الاجتماعي ضرورة تحديث أنظمتها الإدارية والمالية، والانتقال من النظم التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية التي تساهم في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، إضافة إلى تعزيز دقة المعلومات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي (شادي، محتدي، 2025).

كما أن التحول الرقمي أصبح يمثل أحد العوامل الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحقيق التنمية الإدارية ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، خاصة في القطاعات الخدمية والاجتماعية التي تتطلب سرعة الاستجابة ودقة المعلومات وسهولة الوصول إلى الخدمات (الجنابي، 2025).

كما ترتبط المحاسبة الاجتماعية بمفاهيم الشفافية والمساءلة والكفاءة الاجتماعية وجودة الخدمات، باعتبارها مؤشرات أساسية للحكم على مدى نجاح المؤسسات العامة في أداء وظائفها الاجتماعية والخدمية (الجمهور، 2022). فعلى الرغم من الجهود المبذولة لتطوير الخدمات الإلكترونية إلا أن هناك تحديات في مستوى التطبيق، إضافة إلى وجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية التقنية والكوادر البشرية والإجراءات التنظيمية، وهو ما قد يؤثر في فعالية الأداء الاجتماعي والخدمي لهذه المؤسسات (سلمى، 2026).

وانطلاقاً من ذلك، تأتي هذه الدراسة لبحث دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، من خلال التعرف على مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية في دعم الشفافية والمساءلة وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية ورفع مستوى رضا المستفيدين.

الدراسات السابقة

تُعد الدراسات السابقة من المكونات الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في بناء الإطار العلمي للدراسة، وقد تم عرض مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة على النحو الآتي:

وَأولاً: الدراسات العربية والمحلية

1- دراسة شادي ومحتدي (2025)

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

هدفت دراسة شادي ومحتدي (2025) بعنوان: "مساهمة رقمنة صندوق الضمان الاجتماعي في تحسين الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS وكالة المسيلة" إلى التعرف على مدى مساهمة التحول الرقمي في تطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي، مع التركيز على أثر الرقمنة في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل واقع الخدمات الإلكترونية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي محل الدراسة، إضافة إلى دراسة أثر استخدام الوسائل الرقمية في تسهيل الإجراءات الإدارية وتحسين سعة إنجاز المعاملات.

وتوصلت الدراسة إلى أن رقمنة خدمات الضمان الاجتماعي ساهمت بصورة كبيرة في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، وتقليل الوقت والجهد اللذين لإنجاز المعاملات، فضلاً عن دورها في تسهيل وصول المستخدمين إلى الخدمات بطريقة أكثر مرونة وكفاءة.

كما أكدت أن التحول الرقمي أصبح ضرورة لتطوير مؤسسات الضمان الاجتماعي وتحسين أدائها المؤسسي، وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في إواز أهمية الخدمات الإلكترونية داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء الإداري.

2- دراسة الموي ومحمود (2025)

هدفت دراسة الموي ومحمود (2025) بعنوان: "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء: دراسة حالة" إلى التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء، والكشف عن أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وأوضحت نتائج الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تحسين الأداء الإداري ورفع سعة إنجاز المعاملات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، كما أشيرت الدراسة إلى وجود عدد من المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية التقنية ونقص التدريب والكوادر المتخصصة؛ وتعد هذه الدراسة من أكثر الدراسات ارتباطاً بالواقع الحالية، نظراً لتناولها مؤسسة الضمان الاجتماعي الليبية بصورة مباشرة، إضافة إلى ارتباطها بموضوع الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي.

3- دراسة سلمى (2026)

هدفت دراسة سلمى (2026) بعنوان: "الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي صندوق الضمان الاجتماعي في فرع شوق بنغري" إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي الليبية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من الموظفين.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية ومستوى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تبين أن دعم الإدارة العليا وتقبل العاملين للتغيير يساهمان في تعزيز نجاح التحول الرقمي داخل المؤسسة؛ وتقيد هذه الدراسة البحث الحالي في تفسير بعض العوامل التنظيمية المؤثرة في نجاح الخدمات الإلكترونية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي.

4- دراسة الجنابي (2025)

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

هدفت دراسة الجنابي (2025) بعنوان: "التحول الرقمي و دوره في تعزيز الخدمات الاجتماعية: دراسة ميدانية في مدينة بغداد لمستفيدي الحماية الاجتماعية" إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين.

واعتمدت الدراسة على المنهج الميداني خلال استقصاء آراء المستفيدين من الخدمات الاجتماعية. وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية و سعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين، إضافة إلى تعزيز الشفافية وتقليل التعقيدات؛ وتستفيد الوساطة الحالية من هذه الوساطة في ربط التحول الرقمي بالخدمات الاجتماعية وتحسين رضا المستفيدين.

5- دراسة مصباح (2022)

هدفت دراسة مصباح (2022) بعنوان: "التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي" إلى بيان أثر التحول الرقمي في رفع جودة الخدمات الاجتماعية بالمؤسسات الخدمية. وأوضحت نتائج الدراسة أن استخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة ساهم في تحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وتقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة، إضافة إلى تحسين كفاءة الأداء المؤسسي؛ وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في دعم البعد المرتبط بجودة الخدمات الاجتماعية باعتباره أحد أبعاد المحاسبة الاجتماعية.

6- دراسة الشبيلي وآخرون (2025)

هدفت دراسة الشبيلي وآخرون (2025) بعنوان: "أثر التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية على إدارة رُشيفها: دراسة حالة على صندوق الضمان الاجتماعي ببلدية الخمس" إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تطوير إدارة الوثائق والأرشيف داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي.

وأظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي ساهم في تحسين تنظيم البيانات وسعة الوصول إلى المعلومات وتقليل الأخطاء الإدارية، إضافة إلى تعزيز كفاءة الأداء الإداري داخل المؤسسة؛ وتبرز أهمية هذه الدراسة في توضيح أثر التحول الرقمي في تحسين الكفاءة الإدارية والتنظيمية داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي.

7- دراسة الجمهور (2022)

هدفت دراسة الجمهور (2022) بعنوان: "تور حوكمة عمليات التحول الرقمي في تطوير النظام المالي الحكومي بدولة الكويت" إلى بيان أثر الحوكمة الرقمية في تطوير الأنظمة المالية والرقابية داخل المؤسسات الحكومية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الحوكمة الرقمية تساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة وتحسين كفاءة الرقابة المالية والإدارية داخل المؤسسات الحكومية؛ وتستفيد الوساطة الحالية من هذه الوساطة في دعم البعد المرتبط بالمساءلة والرقابة باعتبارهما من أهم أبعاد المحاسبة الاجتماعية.

8- دراسة Lusta (2026)

هدفت دراسة (Albashir (2026 بعنوان: "The Impact of Electronic Management on Transparency and Institutional Performance in the Libyan Service Sector" إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية وتحسين الأداء المؤسسي داخل القطاع الخدمي الليبي.

وأوضحت نتائج الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم بصورة مباشرة في تعزيز الشفافية وتوعية نظم الرقابة وتحسين مستوى الأداء المؤسسي، كما يساعد في تقليل الإجراءات الروتينية ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمستخدمين؛ وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي بصورة كبوة، خاصة في الجانب المرتبط بالشفافية والأداء المؤسسي باعتبرا من أبعاد المحاسبة الاجتماعية.

9- دراسة (Alsari (2025

هدفت دراسة (Alsari (2025 بعنوان: "The Role of Digital Transformation in the Development of Financial Control Systems in the Libyan Public Sector" إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أنظمة الرقابة المالية داخل القطاع العام الليبي.

وأوضحت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي يسهم في رفع كفاءة نظم الرقابة المالية وتحسين دقة المعلومات وتعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات العامة؛ وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في دعم العلاقة بين الخدمات الإلكترونية والمحاسبة الاجتماعية من خلال تعزيز الرقابة والشفافية داخل المؤسسات الحكومية.

10- دراسة Norah Alotaibi وآخرون (2021)

هدفت دراسة Norah Alotaibi وآخرون (2021) بعنوان: "M-Government and Women's Empowerment in Saudi Arabia" إلى التعرف على دور الخدمات الحكومية الإلكترونية في تسهيل وصول المستخدمين إلى الخدمات الاجتماعية وتحسين الكفاءة الإدارية. وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية ساهم في تحسين سهولة الوصول إلى الخدمات، وتقليل الوقت والجهد، ورفع مستوى الكفاءة الإدارية وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين؛ وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في دعم الجانب المرتبط بسهولة الوصول للخدمات وتحسين رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية.

ثانياً : التقرير الرسمية والدولية

1- تقرير مصوف ليبيا الموكوي :ركز التقرير على أهمية التحول الرقمي والشمول المالي ودور الخدمات الإلكترونية في تطوير المؤسسات الحكومية والخدمية داخل ليبيا، كما أشار إلى أهمية الأنظمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

2- تقرير ديوان المحاسبة الليبي : تناولت هذه التقرير واقع الأداء الإداري والرقابي داخل المؤسسات الحكومية الليبية، وأكدت أهمية التحول الرقمي في تطوير نظم الرقابة وتحسين مستوى الشفافية والمساءلة.

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

- 3- تقرير منظمة العمل الدولية (ILO) : ركزت التقرير على دور الحماية الاجتماعية الرقمية في تحسين خدمات الضمان الاجتماعي، وأكدت أهمية استخدام الأنظمة الإلكترونية لتسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات الاجتماعية.
- 4- تقرير البنك الدولي : تناول التقرير أثر الحكومة الإلكترونية في رفع كفاءة الخدمات الحكومية وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتعزيز الشفافية داخل المؤسسات العامة.
- 5- تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الرقمية والتنمية المستدامة : أكد التقرير أن التحول الرقمي يساهم في دعم الشفافية والمساءلة وتحسين جودة الخدمات وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، يتضح أن موضوع الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي أصبح من الموضوعات التي حظيت باهتمام واسع في المؤسسات؛ وقد ظهر وجود دور إيجابي للخدمات الإلكترونية في تحسين كفاءة الأداء الإداري وتسريع الإجراءات، وهو ما أكدته دراسة شادي ومحتدي (2025)، التي أوضحت أن رقمنة خدمات الضمان الاجتماعي ساهمت في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

كما توصلت دراسة المولي ومحمود (2025) إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي يساهم في تحسين جودة الخدمات وسرعة إنجاز المعاملات، رغم وجود معوقات تقنية وتنظيمية.

كما أشرت دراسة (Alsari 2025) إلى أن التحول الرقمي يساهم في تطوير نظم الرقابة المالية وتعزيز الشفافية والمساءلة داخل القطاع العام الليبي، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة الجمهور (2022) التي أكدت أهمية الحوكمة الرقمية في تحسين الرقابة والشفافية داخل المؤسسات.

ومن ناحية أخرى، ركزت بعض الدراسات على البعد الاجتماعي للخدمات الإلكترونية، حيث أوضحت دراسة الجنابي (2025) أن التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتعزيز سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين، كما توصلت دراسة مصباح (2022) إلى أن التحول الرقمي يساعد في رفع مستوى رضا المستفيدين وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

أما الدراسات الأجنبية، فقد أكدت بدورها أهمية الخدمات الإلكترونية في رفع كفاءة المؤسسات الحكومية وتحسين جودة الخدمات العامة، حيث أوضحت دراسة Norah Alotaibi وآخرون (2021) أن الخدمات الإلكترونية تساعد في تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات الاجتماعية وتحسين الكفاءة الإدارية.

كما دعمت التقرير الرسمية الصادرة عن مصوف ليبيا الموكري ودوان المحاسبة الليبي ومنظمة العمل الدولية والبنك الدولي والأمم المتحدة أهمية التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة وتحسين جودة الخدمات الحكومية والاجتماعية، إضافة إلى دورها في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

وفيما يلي، جدول يبين ملخص ما تناولته الدراسات السابقة وارتباطها بالدراسة الحالية :

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

العنوان	المشكلة	الدولة	البيئة	أهم النتائج
(شادي و متحدب، 2025). مساهمة رقمنة صندوق الضمان الاجتماعي في تحسين الخدمات الإلكترونية	ضعف كفاءة الخدمات التقليدية والحاجة إلى التحول الرقمي	الخائر	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجـــواء CASNOS	ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، وتقليل الوقت والجهد، ورفع كفاءة الأداء الإداري والخدمي
(الموي و محمود، 2025). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء	التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	ليبيا	مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء	الإدرة الإلكترونية تسهم في رفع سرعة الإنجاز وتحسين جودة الخدمات، مع وجود معوقات تقنية وبشرية
(سلمى، 2026). الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تطبيق الإدارة الإلكترونية	ضعف جاهزية البيئة التنظيمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	ليبيا	صندوق الضمان الاجتماعي فرع شوق بنغلي	الثقافة التنظيمية الإيجابية ودعم الإدارة يسهمان في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية
(الجنابي، 2025). التحول الرقمي و دوره في تعزيز الخدمات الاجتماعية	الحاجة إلى تطوير الخدمات الاجتماعية وتحسين وصول المستفيدين إليها	الواق	قطاع الحماية الاجتماعية بمدينة بغداد	التحول الرقمي يسهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتعزيز الشفافية وسعة الاستجابة
(مصباح، 2022) التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية	ضعف جودة الخدمات في المؤسسات الخدمية	مصر	وحدات تنمية المجتمع المحلي	التحول الرقمي يسهم في تحسين جودة الخدمات ورفع رضا المستفيدين وتقليل وقت الحصول على الخدمة
(الشبيلي وآخرون، 2025). أثر التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية على إدارة رُشيفها	ضعف نظم الأشفة التقليدية وصعوبة الوصول إلى المعلومات	ليبيا	صندوق الضمان الاجتماعي ببلدية الخمس	التحول الرقمي حسن تنظيم البيانات وسعة الوصول للمعلومات ورفع الكفاءة الإدارية
(الجمهور، 2022). دور حوكمة عمليات التحول الرقمي في تطوير النظام المالي الحكومي	الحاجة إلى تطوير الرقابة والأنظمة المالية الحكومية	الكويت	المؤسسات الحكومية	الحوكمة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة وتحسين الرقابة المالية

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

(Lusta, 2026). The Impact of Electronic Management on Transparency and Institutional Performance	ضعف الشفافية وكفاءة الأداء في القطاع الخدمي	ليبيا	القطاع الخدمي الليبي	الإدارة الإلكترونية تعزز الشفافية وتحسن الأداء المؤسسي وتوقع كفاءة الخدمات
(Alsari, 2025). The Role of Digital Transformation in the Development of Financial Control Systems	ضعف نظم الرقابة المالية التقليدية في القطاع العام	ليبيا	ديوان المحاسبة والقطاع العام الليبي	التحول الرقمي يساهم في تطوير نظم الرقابة وتعزيز الشفافية وتحسين دقة المعلومات
(Alotaibi et al, 2021). M-Government and Women's Empowerment in Saudi Arabia	قياس أثر الخدمات الحكومية الإلكترونية على المستفيدين	السعودية	الخدمات الحكومية الإلكترونية	الخدمات الإلكترونية حسنت سهولة الوصول للخدمات الاجتماعية ورفعت الكفاءة الإدارية
تقرير مصرف ليبيا المركزي عن التحول الرقمي والشمول المالي	الحاجة للخدمات الحكومية والمالية إلكترونياً	ليبيا	القطاع المالي والحكومي	لورقمنة أهمية في رفع الكفاءة وتحسين الشفافية وتسهيل الخدمات
تقرير ديوان المحاسبة بخصوص الرقابة والأداء الإداري بمؤسسات الحكومة	وجود قصور في الأداء الإداري والرقابي	ليبيا	المؤسسات الحكومية والخدمية	للأنظمة الإلكترونية أهمية في تعزيز الرقابة وتحسين الأداء الإداري
تقرير منظمة الأعمال الدولية ILO بشأن الحماية الاجتماعية الرقمية	ضعف أنظمة الحماية الاجتماعية التقليدية بالدول النامية	دولية	أنظمة الحماية والضمان الاجتماعي	التحول الرقمي يساهم في تطوير خدمات الضمان الاجتماعي وتحسين وصول المستفيدين للخدمات
تقرير البنك الدولي عن الحكومة الإلكترونية والخدمات الاجتماعية	الحاجة إلى رفع كفاءة الخدمات الحكومية	دولية	المؤسسات الحكومية والخدمية	الخدمات الإلكترونية تعزز جودة الخدمات العامة وتوقع الكفاءة والشفافية
تقرير الأمم المتحدة في الحكومة الرقمية والتنمية المستدامة	تحديات الإدارة التقليدية وضعف الشفافية	دولية	القطاع الحكومي	التحول الرقمي يدعم الشفافية والمساءلة وتحسين جودة الخدمات الحكومية

الفجوة البحثية

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية والخدمية، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت بصورة أساسية على الجوانب الإدارية والتنظيمية والتقنية المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات، دون التركيز بصورة مباشرة على علاقتها بالمحاسبة الاجتماعية داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي الليبية.

إضافة إلى ذلك، فإن أغلب الدراسات السابقة تناولت التحول الرقمي أو الخدمات الإلكترونية بصورة مستقلة، دون الربط بينها وبين أبعاد المحاسبة الاجتماعية المتمثلة في الشفافية والمساءلة وجودة الخدمات والكفاءة الاجتماعية ورضا المستفيدين.

كذلك، لم تتناول الدراسات السابقة بصورة كافية أثر الخدمات الإلكترونية في تعزيز فعالية المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية تحديدًا، بالرغم من أهمية هذا القطاع ولرباطه المباشر بالخدمات الاجتماعية المقدمة للمواطنين.

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية، التي تسعى إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، عبر تحليل أثر الخدمات الإلكترونية على عدد من أبعاد المحاسبة الاجتماعية، والمتمثلة في الشفافية والمساءلة وجودة الخدمات والكفاءة الاجتماعية ورضا المستفيدين، بما يساهم في تقديم تصور علمي يمكن الاستفادة منه في تطوير الأداء المؤسسي والخدمات الاجتماعية داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي الليبية.

مشكلة الدراسة

في ظل التوجه العالمي المتزايد نحو اعتماد الخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات الحكومية والخدمية، أصبحت مؤسسات الضمان الاجتماعي من أبرز المؤسسات التي يُفترض أن تستفيد من هذه التحولات، نظرًا لطبيعة خدماتها المرتبطة بالمواطنين واعتمادها الكبير على البيانات والإجراءات الإدارية المتكررة.

وقد أكدت العديد من الدراسات أن تطبيق الخدمات الإلكترونية يساهم في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي، وتعزيز الشفافية، وتقليل الوقت والجهد في إنجاز المعاملات، إلى جانب رفع مستوى رضا المستفيدين (شادي ومحتدي، 2025؛ Lusta، 2026).

كما تؤكد دراسة (Alsari (2025 أن التحول الرقمي في القطاع العام الليبي له دور مباشر في تطوير أنظمة الرقابة المالية وتعزيز الشفافية والمساءلة؛ ومع ذلك، فإن هذه النتائج رغم أهميتها، بقيت في إطار الأنظمة المالية والإدارية العامة، دون التعمق في ربطها بالمحاسبة الاجتماعية داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي.

ومن جهة أخرى، تشير دراسة الجنابي (2025) إلى أن التحول الرقمي في الخدمات الاجتماعية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين وتعزيز سرعة الاستجابة لاحتياجاتهم، كما توضح دراسة مصباح (2022) أن الخدمات الإلكترونية ترفع من مستوى رضا المستخدمين وتحسن جودة الخدمات الاجتماعية بشكل عام. إلا أن هذه الدراسات ركزت بشكل أساسي على جودة الخدمة من منظور المستخدم، دون التوسع في تحليل أثر الخدمات الإلكترونية على مفهوم أشمل وأكثر شمولية يتمثل في المحاسبة الاجتماعية بأبعادها المختلفة.

وبناءً على ما سبق، أن الواقع العملي يشير إلى أن مستوى توظيف هذه الخدمات في تعزيز المحاسبة الاجتماعية ما زال غير واضح بشكل كافٍ، خاصة فيما يتعلق بأبعادها الأساسية المتمثلة في الشفافية، والمساءلة، وجودة الخدمات الاجتماعية، والكفاءة الاجتماعية، ورضا المستخدمين.

كما أن هناك فجوة في الدراسات المحلية التي تناولت العلاقة المباشرة بين الخدمات الإلكترونية والمحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، حيث ركزت أغلب الدراسات السابقة إما على التحول الرقمي أو الإدارة الإلكترونية أو جودة الخدمات بشكل منفصل.

ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي:

ما دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبية؟

وللإجابة عنه، يجب أولاً الإجابة عن الأسئلة الوعية:

1. ما مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية؟
2. ما مدى تأثير الخدمات الإلكترونية على تعزيز المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية؟
3. ما مدى إسهام الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستخدمين؟
4. ما مدى دور الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى الكفاءة والفعالية المؤسسية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي؟
5. ما مدى تأثير الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستخدمين عن خدمات الضمان الاجتماعي؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وتعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضيات الوعية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وتعزيز الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وتعزيز المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة في مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وتعزيز الكفاءة والفعالية المؤسسية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية ورفع مستوى رضا المستفيدين عن خدمات مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والتطبيقية، وذلك من خلال دراسة دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في الآتي:

1. التعرف على مستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.
2. قياس مدى إسهام الخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي.
3. تحليل دور الخدمات الإلكترونية في دعم وتعزيز المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي.
4. تقييم أثر الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين.
5. بيان دور الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى الكفاءة والفعالية المؤسسية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي.
6. قياس مدى تأثير الخدمات الإلكترونية في تحسين مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الضمان الاجتماعي.
7. تقديم توصيات عملية تساهم في تطوير الخدمات الإلكترونية وتعزيز المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

أهمية الدراسة

وُلّا: الأهمية العلمية (النظرية) : تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في كونها تساهم في إثراء الأدبيات النظرية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية والمحاسبة الاجتماعية، من خلال ربط متغيرين مهمين لم يتم الربط بينهما بشكل كافٍ في الدراسات السابقة، وهما الخدمات الإلكترونية وأبعاد المحاسبة الاجتماعية داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي الليبية.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية) : تتمثل الأهمية العملية في أن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تساعد متخذي القرار داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية على فهم مدى تأثير الخدمات الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الشفافية والمساءلة وجودة الخدمات، مما يساهم في تطوير السياسات والإجراءات المتعلقة بالتحول الرقمي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

حدود الدراسة

تحدد هذه الدراسة مجموعة من الحدود التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج، وهي كما يلي:

- 1- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، من خلال دراسة أبعاد المحاسبة الاجتماعية المتمثلة في: الشفافية، المساءلة، جودة الخدمات الاجتماعية، الكفاءة والفعالية المؤسسية، ورضا المستفيدين.
- 2- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على العاملين داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة.
- 3- الحدود المكانية: تطبق الدراسة على مكاتب الضمان الاجتماعي في دولة ليبيا (مكتب الزاوية أنموذجاً).
- 4- الحدود الزمنية: تُجرى الدراسة خلال الفترة الزمنية الخاصة بإعداد هذا البحث.



أنموذج الواحدة المقترح :

الإطار النظري :

المبحث الأول: الخدمات الإلكترونية

وُلّا: مفهوم الخدمات الإلكترونية (الجناحي، 2025)

يمكن النظر إلى الخدمات الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة من التطبيقات الرقمية التي تعتمد على شبكات الاتصال وقواعد البيانات في تنفيذ العمليات الإدارية والخدمية، بما يضمن دقة المعلومات وسهولة الوصول إليها في الوقت المناسب.

ثانياً: أهمية الخدمات الإلكترونية (مصباح، 2022 & Lusta، 2026)

تكتسب الخدمات الإلكترونية أهمية كبيرة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، حيث أصبحت أداة أساسية لتطوير أداء المؤسسات الحكومية والخدمية.

وتبرز أهميتها في عدة جوانب، من أهمها تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتعزيز الشفافية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات في أي وقت ومن أي مكان.

وقد أكدت العديد من الدراسات أن تطبيق الخدمات الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية يساهم في تحسين مستوى الأداء العام وتحقيق قدر أكبر من الفاعلية التنظيمية.

ثالثاً: أهداف الخدمات الإلكترونية (مصباح، 2022)

تهدف الخدمات الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية داخل المؤسسات، أهمها:

- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال تقليل الأخطاء وتسريع الإجراءات.
- تعزيز الشفافية في تقديم الخدمات وتقليل التدخل البشري في المعاملات.
- رفع كفاءة الأداء الإداري داخل المؤسسات الحكومية والخدمية.
- تحسين مستوى رضا المستفيدين من خلال توفير خدمات سهلة وسريعة الوصول.

رابعاً: خصائص الخدمات الإلكترونية (Lusta, 2026)

تتميز الخدمات الإلكترونية بعدة خصائص تجعلها مختلفة عن الخدمات التقليدية، ومن أبرز هذه الخصائص:

- السرعة في إنجاز المعاملات وتقليل الوقت المستغرق في تقديم الخدمة.
- الدقة في معالجة البيانات وتقليل الأخطاء البشرية.
- الشفافية في عرض المعلومات وإجراءات الخدمة.
- إمكانية الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان.
- تقليل التكاليف التشغيلية مقارنة بالأساليب التقليدية.

خامساً: معوقات تطبيق الخدمات الإلكترونية (الملوي و محمود، 2025)

على الرغم من الفوائد الكبيرة للخدمات الإلكترونية، إلا أن تطبيقها يواجه عدداً من التحديات، خاصة في البيئات النامية. ومن أبرز هذه المعوقات:

- ضعف البنية التحتية التقنية في بعض المؤسسات.
- نقص الكفاءات البشرية المؤهلة للتعامل مع الأنظمة الإلكترونية.
- مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين.
- محدودية التدريب على استخدام الأنظمة الرقمية.

المبحث الثاني: المحاسبة الاجتماعية

وُلّا: مفهوم المحاسبة الاجتماعية

تعد المحاسبة الاجتماعية من المفاهيم الحديثة في الفكر المحاسبي والإداري، حيث تهدف إلى قياس وتقييم مدى التزام المؤسسة بمسؤولياتها تجاه المجتمع والمستفيدين، من خلال بيان الآثار الاجتماعية والاقتصادية لأنشطتها المختلفة؛ فهي لا تقتصر على الجوانب المالية فقط، بل تمتد لتشمل تقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسة ومدى تحقيقها لاحتياجات المجتمع (الجمهور، 2022).

كما يمكن تعريف المحاسبة الاجتماعية بأنها إطار شامل يهدف إلى توضيح العلاقة بين المؤسسة ومجتمعها، من خلال قياس مدى مساهمتها في تحقيق الرفاه الاجتماعي، وتقييم جودة الخدمات المقدمة، ومدى التزامها بالشفافية والمساءلة في تنفيذ أنشطتها وهي بذلك تمثل أداة رقابية تقييمية تساعد في تحسين أداء المؤسسات العامة والخدمية. (Lusta, 2026) وفي سياق مؤسسات الضمان الاجتماعي، تكتسب المحاسبة الاجتماعية أهمية أكبر، لأنها ترتبط مباشرة بحقوق المستفيدين وجودة الخدمات المقدمة لهم، إضافة إلى دورها في تعزيز الثقة بين المؤسسة والمجتمع.

ثانياً: أهمية المحاسبة الاجتماعية (شادي و متحدي، 2025)

تتبع أهمية المحاسبة الاجتماعية من دورها في تعزيز مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع، حيث تسهم في:

- تعزيز الشفافية في عرض المعلومات المتعلقة بأداء المؤسسة.
- دعم المساءلة الإدارية والرقابية داخل المؤسسات العامة.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- تعزيز الثقة بين المؤسسة والمجتمع.
- المساهمة في تقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسة بشكل شامل.

ثالثاً: أبعاد المحاسبة الاجتماعية

اعتماداً على التراثات السابقة ذات العلاقة بموضوع التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، يمكن تحديد أبعاد المحاسبة الاجتماعية في هذه الوراسة على النحو الآتي:

- 1- الشفافية : وتعني مدى وضوح المعلومات والإجراءات داخل المؤسسة، وإتاحة البيانات للمستفيدين بطريقة سهلة ومفهومة؛ وتُعد من أهم ركائز المحاسبة الاجتماعية، حيث تسهم في تقليل الفساد الإداري وتعزيز الثقة في المؤسسة (Lusta, 2026).
- 2- المساءلة : وتشير إلى مدى خضوع المؤسسة وأفرادها للمحاسبة عن القرارات والإجراءات المتخذة، ومدى وجود أنظمة رقابية واضحة تضمن الالتزام بالقوانين واللوائح (Alsari, 2025)
- 3- جودة الخدمات الاجتماعية: وتعبر عن مدى قوة المؤسسة على تقديم خدمات فعالة تلبي احتياجات المستفيدين بكفاءة عالية وسعة مناسبة، مع تقليل الأخطاء (مصباح، 2022).
- 4- الكفاءة والفعالية المؤسسية : وتشير إلى قوة المؤسسة على استخدام مواردها بشكل أمثل لتحقيق أهدافها الاجتماعية بأقل تكلفة وجهد، مع تحقيق أعلى مستوى للأداء (الجمهور، 2022).
- 5- رضا المستفيدين : ويعبر عن مدى رضا الأفراد المستفيدين من خدمات المؤسسة عن جودة وسعة ودقة الخدمات المقدمة لهم، وهو من أهم مؤشرات تقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات (Lusta, 2026).

رابعاً: العلاقة بين المحاسبة الاجتماعية والخدمات الإلكترونية

تُعد الخدمات الإلكترونية أحد أهم الأدوات الحديثة التي تسهم في تعزيز المحاسبة الاجتماعية داخل المؤسسات الحكومية، حيث تؤدي إلى تحسين مستوى الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بشكل رقمي وسهل الوصول إليه، كما تسهم في تعزيز المساءلة من خلال توثيق الإجراءات وتقليل التدخل البشري في تقديم الخدمة.

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

وقد أكدت العديد من الدراسات أن التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية يسهم بشكل مباشر في تحسين مؤشرات المحاسبة الاجتماعية، خاصة فيما يتعلق بالشفافية والمساءلة وجودة الخدمات (الموي ومحمود، 2025).

الضمان الاجتماعي ودور الخدمات الإلكترونية فيه :المبحث الثالث

وُلّا: مفهوم الضمان الاجتماعي (الجمهور، 2022 & Lusta, 2026)

يُعد الضمان الاجتماعي أحد أهم الأنظمة الاجتماعية التي تهدف إلى توفير الحماية للفئات المستحقة داخل المجتمع، من خلال تقديم مجموعة من الخدمات والمنافع الاجتماعية التي تضمن الحد الأدنى من العيش الكريم، مثل المعاشات والتعويضات والدعم الاجتماعي ويعكس هذا النظام التّام الدولة بمسؤولياتها تجاه المواطنين، خاصة الفئات غير القادرة على العمل أو التي تواجه مخاطر اجتماعية واقتصادية. كما يُنظر إلى الضمان الاجتماعي باعتباره مؤسسة تنظيمية ذات طابع خدمي، تعمل على تحقيق العدالة الاجتماعية وتقليل الفوارق الاجتماعية، من خلال إعادة توزيع المورد وتقديم الدعم للفئات المحتاجة، بما يسهم في تعزيز الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي داخل المجتمع.

ثانياً: أهداف الضمان الاجتماعي (تقرير منظمة العمل الدولية ILO، 2025)

يهدف نظام الضمان الاجتماعي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية، من أبرزها:

- توفير الحماية الاجتماعية للأفراد والأسر المستحقة.
- تحقيق العدالة الاجتماعية وتقليل الفوارق بين فئات المجتمع.
- دعم الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي.
- تقديم خدمات اجتماعية مستدامة وفعالة للمستفيدين.
- تعزيز التكافل الاجتماعي داخل المجتمع.

ثالثاً: مكاتب الضمان الاجتماعي ودورها الخدمي (تقرير البنك الدولي، 2025)

تُعتبر مكاتب الضمان الاجتماعي الوحدات التنفيذية المسؤولة عن تقديم الخدمات الاجتماعية للمواطنين، حيث تتولى تنفيذ الإجراءات المتعلقة بصرف المعاشات، وتسجيل المستفيدين، ومتابعة الحالات الاجتماعية المختلفة. وتعتمد هذه المكاتب بشكل كبير على الإجراءات الإدارية والمعلوماتية في أداء مهامها اليومية. ومع التطور التكنولوجي، أصبحت هذه المكاتب مطالبة بتطوير أساليب عملها التقليدية والانتقال إلى النظم الإلكترونية، بهدف تحسين جودة الخدمات وتسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء الإدارية، بما ينعكس إيجاباً على رضا المستفيدين وكفاءة الأداء المؤسسي.

رابعاً: التحول نحو الخدمات الإلكترونية في مكاتب الضمان الاجتماعي (الشبيلي و آخرون، 2025)

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

شهدت مؤسسات الضمان الاجتماعي في العديد من الدول، ومنها ليبيا، توجهًا ترويجيًا نحو تبني الخدمات الإلكترونية في إطار التحول الرقمي، وذلك بهدف تطوير الأداء الإداري وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين؛ وقد ساهمت الخدمات الإلكترونية في مكاتب الضمان الاجتماعي في:

- تسريع إجراءات تسجيل المستفيدين وصرف المعاشات.
- تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية.
- تحسين دقة البيانات وتقليل الأخطاء.
- تعزيز الشفافية في تقديم الخدمات.
- رفع كفاءة الأداء الإداري داخل المكاتب.

خامسًا: أهمية الخدمات الإلكترونية في مكاتب الضمان الاجتماعي (تقرير البنك الدولي، 2025)

تكتسب الخدمات الإلكترونية أهمية خاصة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي، نظرًا لطبيعة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، حيث تسهم هذه الخدمات في:

- تحسين سعة إنجاز المعاملات الإدارية.
- تعزيز الشفافية وتقليل فرص الخطأ أو التلاعب.
- رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
- دعم عملية اتخاذ القرار من خلال توفر بيانات دقيقة ومحدثة.
- تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي بشكل عام.

الإطار العملي .:

صدق الأداة:

اختبر الباحث صدق أداة الدراسة إذ تم استخدام أسلوب الصدق وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة، وقد أخذ الباحث بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

ثبات الأداة:

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لاختبار الاتساق الداخلي للأداة، حيث أن النتائج كما في الجدول (1):

جدول (1)

نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)

المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الخدمات الإلكترونية	10	0.845
المحاسبة الاجتماعية	25	0.909

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

الشفافية	5	0.776
المساءلة	5	0.861
جودة الخدمات الاجتماعية	5	0.795
الكفاءة والفعالية	5	0.822
رضا المستفيدين	5	0.838
قوات الاستبيان	35	0.930

تشير نتائج الجدول (1) إلى أن أداة الواسعة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، حيث بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا الكلية لقوات الاستبيان (0.930)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى صلاحية الأداة للاستخدام في جمع بيانات الواسعة. كما أظهرت النتائج أن جميع محاور الواسعة حققت معاملات ثبات مرتفعة، حيث بلغ معامل الثبات لمحور الخدمات الإلكترونية (0.845)، ومحور المحاسبة الاجتماعية (0.909)، بينما ولحت قيم الثبات لأبعاد المحاسبة الاجتماعية بين (0.776-0.861)، وهي جميعها تتجاوز الحد المقبول إحصائياً (0.70)، مما يؤكد أن قوات الأداة تتمتع بدرجة مناسبة من التجانس والاعتمادية، ويمكن الاعتماد عليها في قياس متغيرات الواسعة وتحليل نتائجها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الواسعة وتحليل بياناتها، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة الواسعة وقياس درجة الاتساق الداخلي لقواتها. كما تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة. ولتحليل استجابات أفراد العينة حول متغيرات الواسعة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى توافر الخدمات الإلكترونية ومستوى المحاسبة الاجتماعية وأبعادها المختلفة. كذلك تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية وأبعادها، من خلال تحديد معامل الانحدار، وقيمة اختبار t ، ومعامل الارتباط، ومعامل التحديد، ومستوى الدلالة الإحصائية للحكم على معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع. وقد تم اعتماد مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) $\leq$ للحكم على قبول أو رفض الفرضيات، وتم إجراء جميع التحليلات الإحصائية باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS V27).

جدول رقم (2)

توزيع أفراد العينة وفق الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة
محاسب	15	45.5%
مراجع مالي	8	24.2%
مدير مالي	3	9.1%
أخرى	7	21.2%
الإجمالي	33	100.0%

تشير نتائج الجدول (2) إلى أن أفراد عينة الدراسة توزعوا وفق الوظيفة التي يشغلونها، حيث شكل المحاسبون النسبة الأكبر من أفراد العينة بواقع (15) فرداً ونسبة (45.5%)، يليهم المراجعون الماليون بعدد (8) أفراد ونسبة (24.2%)، ثم فئة الوظائف الأخرى بعدد (7) أفراد ونسبة (21.2%)، في حين جاءت فئة المدبرين الماليين في المرتبة الأخيرة بعدد (3) أفراد ونسبة (9.1%). ويعكس هذا التوزيع توقع أفراد العينة من حيث الخوات والمهام الوظيفية المرتبطة بالجوانب المالية والإدارية، مع أغلبية لفئة المحاسبين باعتبارهم الأكثر ارتباطاً بتطبيق الإجراءات المحاسبية واستخدام الأنظمة الإلكترونية داخل المؤسسات، مما يعزز قوة أفراد العينة على تقييم دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية.

جدول رقم (3)

توزيع أفراد العينة وفق المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
دبلوم	3	9.1%
بكالوريوس	20	60.6%
ماجستير	8	24.2%
دكتوراه	2	6.1%
الإجمالي	33	100.0%

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

تشير نتائج الجدول (3) إلى أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستويات تعليمية متنوعة، حيث جاءت فئة الحاصلين على درجة البكالوريوس في المرتبة الأولى بعدد (20) فرداً وبنسبة (60.6%)، يليها الحاصلون على درجة الماجستير بعدد (8) أفراد وبنسبة (24.2%)، ثم الحاصلون على مؤهل الدبلوم بعدد (3) أفراد وبنسبة (9.1%)، في حين جاءت درجة الدكتوراه في المرتبة الأخيرة بعدد (2) فرد وبنسبة (6.1%). ويشير هذا التوزيع إلى أن غالبية أفراد العينة يحملون مؤهلات جامعية أو دراسات عليا، مما يعكس امتلاكهم مستوى مناسباً من المعرفة والخبرة التي تمكنهم من تقييم دور الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بالمحاسبة الاجتماعية، كما يعزز من موثوقية إجاباتهم حول موضوع الدراسة.

جدول رقم (4)

توزيع أفراد العينة وفق سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	3	9.1%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	10	30.3%
من 10 إلى أقل من 20 سنة	16	48.5%
20 سنة فأكثر	4	12.1%
الإجمالي	33	100.0%

تشير نتائج الجدول (4) إلى أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستويات مختلفة من الخبرة العملية، حيث جاءت الفئة التي تتراوح سنوات خبرتها من (10 إلى أقل من 20 سنة) في المرتبة الأولى بعدد (16) فرداً وبنسبة (48.5%)، تليها الفئة التي تتراوح خبرتها من (5 إلى أقل من 10 سنوات) بعدد (10) أفراد وبنسبة (30.3%)، ثم فئة الخبرة (20 سنة فأكثر) بعدد (4) أفراد وبنسبة (12.1%)، في حين جاءت فئة الخبرة الأقل من 5 سنوات في المرتبة الأخيرة بعدد (3) أفراد وبنسبة (9.1%). ويشير هذا التوزيع إلى أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خوات عملية متوسطة وطويلة، حيث إن (78.8%) من أفراد العينة لديهم خبرة تتجاوز خمس سنوات، مما يعزز قوتهم على تقييم واقع الخدمات الإلكترونية ودورها في تعزيز المحاسبة الاجتماعية، اعتماداً على خواتهم العملية ومعرفتهم بالإجراءات والأنظمة المالية والإدارية داخل المؤسسات.

جدول (5)

إجابات عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى الخدمات الإلكترونية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	تتوفر أنظمة إلكترونية حديثة داخل مكتب الضمان الاجتماعي.	4.55	0.711	مرتفعة جداً
2	تسهم الخدمات الإلكترونية في تسريع إنجاز المعاملات	4.55	0.711	مرتفعة جداً
3	تتميز الأنظمة الإلكترونية بسهولة الاستخدام.	4.45	0.666	مرتفعة جداً

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

4	تساعد الخدمات الإلكترونية في تقليل الإجراءات الورقية.	4.27	0.876	مرتفعة جداً
5	توفر الخدمات الإلكترونية معلومات دقيقة وحديثة.	4.24	0.708	مرتفعة جداً
6	تسهم الخدمات الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية.	4.06	0.966	مرتفعة
7	تتوفر بنية تحتية تقنية مناسبة لتطبيق الخدمات الإلكترونية.	4.12	0.740	مرتفعة
8	يحصل الموظفون على تدريب كاف لاستخدام الأنظمة الإلكترونية.	4.33	0.777	مرتفعة جداً
9	تساعد الخدمات الإلكترونية في تحسين التواصل مع المستفيدين.	4.18	0.950	مرتفعة
10	تسهم الخدمات الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء الإداري	4.42	0.708	مرتفعة جداً
	المتوسط العام	4.32	0.510	مرتفعة جداً

تشير نتائج الجدول (5) إلى أن مستوى الخدمات الإلكترونية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية جاء مرتفعاً جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.32) والانحاف المعياري (0.510)، مما يعكس إيجاباً أود عينة الدراسة لتوافر الخدمات الإلكترونية وكفاءتها في دعم العمليات الإدارية. وقد أظهرت النتائج أن أعلى مستويات الاتفاق كانت للفئتين المتعلقتين بتوفر أنظمة إلكترونية حديثة داخل مكتب الضمان الاجتماعي وإسهام الخدمات الإلكترونية في تسريع إنجاز المعاملات، إذ بلغ المتوسط الحسابي لكل منهما (4.55) والانحاف المعياري (0.711)، وهو ما يعكس قناعة قوية بأن التحول الإلكتروني أسهم في تطوير بيئة العمل وتحسين سعة تقديم الخدمات. كما جاءت قوة تميز الأنظمة الإلكترونية بسهولة الاستخدام بمتوسط حسابي (4.45) وانحاف معياري (0.666)، تلتها قوة إسهام الخدمات الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء الإداري بمتوسط حسابي (4.42) وانحاف معياري (0.708)، ثم قوة حصول الموظفين على تدريب كافٍ لاستخدام الأنظمة الإلكترونية بمتوسط حسابي (4.33) وانحاف معياري (0.777)، وجميعها بدرجة توافق مرتفعة جداً، مما يشير إلى توافر بيئة تقنية داعمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية بكفاءة. كما أوضحت النتائج أن أود العينة اتفقا بدرجة مرتفعة جداً على أن الخدمات الإلكترونية تساعد في تقليل الإجراءات الورقية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.27) والانحاف المعياري (0.876)، وأنها توفر معلومات دقيقة وحديثة بمتوسط حسابي (4.24) وانحاف معياري (0.708)، وهو ما يعكس دورها في تحسين جودة المعلومات الإدارية. وفي المقابل، جاءت الفئات المتعلقة بتحسين التواصل مع المستفيدين، وتوفير بنية تحتية تقنية مناسبة، وتقليل الأخطاء الإدارية بدرجة توافق مرتفعة، حيث ولحت المتوسطات الحسابية بين (4.06-4.18)، والانحافات المعيارية بين (0.740-0.966)، مما يدل على أن هذه الجوانب تحظى أيضاً بتقييم إيجابي، وإن كان بدرجة أقل مقارنة ببقية الفئات. وبوجه عام، تؤكد هذه النتائج أن الخدمات الإلكترونية أصبحت عنصراً أساسياً في تطوير الأداء الإداري داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، الأمر الذي يدعم دورها المتوقع في تعزيز المحاسبة الاجتماعية من خلال تحسين كفاءة الإجراءات، وجودة المعلومات، وسعة تقديم الخدمات.

جدول (6)

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

إجابات عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى المحاسبة الاجتماعية من حيث الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	تساعد الخدمات الإلكترونية في وضوح الإجراءات للمستفيدين.	4.21	0.820	مرتفعة جداً
2	تتيح الأنظمة الإلكترونية الوصول السريع للمعلومات.	4.48	0.667	مرتفعة جداً
3	تسهم الخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة.	4.12	0.820	مرتفعة
4	تقلل الخدمات الإلكترونية من احتمالية التلاعب بالإجراءات.	4.24	0.751	مرتفعة جداً
5	توفر الأنظمة الإلكترونية معلومات دقيقة وواضحة للمستفيدين.	4.42	0.614	مرتفعة جداً
	المتوسط العام	4.30	0.536	مرتفعة جداً

تشير نتائج الجدول (6) إلى أن مستوى المحاسبة الاجتماعية من حيث الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية جاء مرتفعاً جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.30) والانحراف المعياري (0.536)، مما يعكس اتفاق أفراد عينة الدراسة على أن الخدمات الإلكترونية تسهم بصورة فاعلة في تعزيز الشفافية وتحسين وضوح الإجراءات والمعلومات المقدمة للمستفيدين. وقد حصلت فقرة إتاحة الأنظمة الإلكترونية الوصول السريع للمعلومات على أعلى مستوى من الاتفاق، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.48) والانحراف المعياري (0.667)، تلتها فقرة توفير الأنظمة الإلكترونية معلومات دقيقة وواضحة للمستفيدين بمتوسط حسابي (4.42) وانحراف معياري (0.614)، وكلاهما بدرجة توافق مرتفعة جداً، مما يدل على الدور المحوري للأنظمة الإلكترونية في تحسين تدفق المعلومات وزيادة موثوقيتها. كما أظهرت النتائج أن أفراد العينة وافقوا بدرجة مرتفعة جداً على أن الخدمات الإلكترونية تقلل من احتمالية التلاعب بالإجراءات، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.24) والانحراف المعياري (0.751)، وأنها تساعد في وضوح الإجراءات للمستفيدين بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.820)، وهو ما يعكس إسهام التحول الإلكتروني في تعزيز النزاهة ووضوح العمليات الإدارية. في المقابل، جاءت فقرة إسهام الخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة بدرجة توافق مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.12) والانحراف المعياري (0.820)، ورغم أنها سجلت أدنى متوسط بين الفقرات، فإنها لا تزال تعكس تقييماً إيجابياً من أفراد العينة. وبصفة عامة، تؤكد هذه النتائج أن الخدمات الإلكترونية تمثل أداة فعالة لدعم الشفافية باعتبارها أحد الأبعاد الأساسية للمحاسبة الاجتماعية، وذلك من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، ورفع مستوى الوضوح، والحد من فرص التلاعب في الإجراءات داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

جدول (7)

إجابات عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى المحاسبة الاجتماعية من حيث المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	تساعد الأنظمة الإلكترونية في متابعة الإجراءات الإدارية بسهولة.	4.15	0.939	مرتفعة
2	تسهم الخدمات الإلكترونية في تعزيز الرقابة داخل المؤسسة.	4.24	0.751	مرتفعة جداً
3	توفر الأنظمة الإلكترونية سجلات دقيقة للمعاملات	4.24	0.663	مرتفعة جداً
4	تسهم الخدمات الإلكترونية في تحديد المسؤوليات الإدارية بوضوح.	4.24	0.792	مرتفعة جداً
5	تعزز الخدمات الإلكترونية مبدأ المحاسبة داخل المؤسسة	4.45	0.564	مرتفعة جداً
	المتوسط العام	4.27	0.603	مرتفعة جداً

تشير نتائج الجدول (7) إلى أن مستوى المحاسبة الاجتماعية من حيث المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية جاء مرتفعاً جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.27) والانحراف المعياري (0.603)، مما يعكس اتفاق أفراد عينة الدراسة على أن الخدمات الإلكترونية تؤدي دوراً مهماً في تعزيز المساءلة الإدارية من خلال دعم الرقابة، وتوثيق الإجراءات، وتحديد المسؤوليات داخل المؤسسة. وقد جاءت فقرة تعزيز الخدمات الإلكترونية لمبدأ المحاسبة داخل المؤسسة في المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.45) والانحراف المعياري (0.564)، وبدرجة توافق مرتفعة جداً، وهو ما يشير إلى إدراك المبحوثين للدور الإيجابي الذي تؤديه الأنظمة الإلكترونية في ترسيخ مبادئ المساءلة المؤسسية. كما أظهرت النتائج أن ثلاث فقرات سجلت المتوسط الحسابي نفسه (4.24) وبدرجة توافق مرتفعة جداً، وهي: إسهام الخدمات الإلكترونية في تعزيز الرقابة داخل المؤسسة، وتوفير الأنظمة الإلكترونية سجلات دقيقة للمعاملات، وإسهام الخدمات الإلكترونية في تحديد المسؤوليات الإدارية بوضوح، حيث بلغت الانحرافات المعيارية لهذه الفقرات (0.751)، و(0.663)، و(0.792) على التوالي، مما يعكس تقارب آراء أفراد العينة بشأن أهمية الخدمات الإلكترونية في دعم الرقابة الإدارية، وضمان توثيق المعاملات، وتوضيح المسؤوليات التنظيمية. في المقابل، جاءت فقرة مساعدة الأنظمة الإلكترونية في متابعة الإجراءات الإدارية بسهولة بدرجة توافق مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.15) والانحراف المعياري (0.939)، ورغم أنها سجلت أدنى متوسط بين الفقرات، فإنها لا تزال تعبر عن تقييم إيجابي. وبوجه عام، تؤكد هذه النتائج أن الخدمات الإلكترونية تمثل ركيزة أساسية لتعزيز المساءلة باعتبارها أحد أبعاد المحاسبة الاجتماعية، من خلال دعم الرقابة المؤسسية، وتحقيق الشفافية في الإجراءات، وتوثيق المعاملات، وتعزيز إمكانية مساءلة العاملين عن أداؤهم داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

جدول (8)

إجابات عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى المحاسبة الاجتماعية من حيث جودة الخدمات الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	تسهم الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة.	4.36	0.822	مرتفعة جداً
2	تساعد الخدمات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفيدين بسرعة.	4.24	0.751	مرتفعة جداً
3	تقلل الخدمات الإلكترونية من وقت انتظار المستفيدين.	4.24	0.792	مرتفعة جداً
4	تسهم الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء في تقديم الخدمة.	4.09	0.805	مرتفعة
5	تساعد الخدمات الإلكترونية في تحسين رضا المستفيدين عن الخدمة	4.24	0.751	مرتفعة جداً
	المتوسط العام	4.24	0.582	مرتفعة جداً

تشير نتائج الجدول (8) إلى أن مستوى المحاسبة الاجتماعية من حيث جودة الخدمات الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية جاء مرتفعاً جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.24) والانحراف المعياري (0.582)، مما يعكس اتفاق أفراد عينة الدراسة على أن الخدمات الإلكترونية تسهم بصورة كبيرة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وتعزيز كفاءة تقديمها. وقد جاءت فقرة إسهام الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.36) والانحراف المعياري (0.822)، وبدرجة توافق مرتفعة جداً، وهو ما يدل على إدراك الباحثين للدور الإيجابي الذي تؤديه الخدمات الإلكترونية في تطوير مستوى الخدمات وتحسين مخرجاتها. كما أوضحت النتائج أن ثلاث فقرات سجلت المتوسط الحسابي نفسه (4.24) وبدرجة توافق مرتفعة جداً، وهي مساعدة الخدمات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفيدين بسرعة، وتقليل وقت انتظار المستفيدين، وتحسين رضا المستفيدين عن الخدمة، حيث بلغت الانحرافات المعيارية لهذه الفقرات (0.751)، و(0.792)، و(0.751) على التوالي، مما يشير إلى وجود اتفاق مرتفع بين أفراد العينة على أن الخدمات الإلكترونية أسهمت في رفع مستوى سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين، وتقليل زمن الحصول على الخدمة، وتعزيز رضاهم عن الخدمات المقدمة. في المقابل، جاءت فقرة إسهام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء في تقديم الخدمة بدرجة توافق مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.09) والانحراف المعياري (0.805)، ورغم أنها سجلت أدنى متوسط بين الفقرات، فإنها لا تزال تعكس تقييماً إيجابياً لدور الأنظمة الإلكترونية في الحد من الأخطاء وتحسين دقة تقديم الخدمات. وبصفة عامة، تؤكد هذه النتائج أن الخدمات الإلكترونية تمثل عاملاً رئيسياً في تعزيز جودة الخدمات الاجتماعية باعتبارها أحد الأبعاد المهمة للمحاسبة الاجتماعية، من خلال تحسين جودة الأداء، وتسريع تقديم الخدمات، ورفع مستوى رضا المستفيدين داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

جدول (9)

إجابات عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى المحاسبة الاجتماعية من حيث الكفاءة والفعالية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	تسهم الخدمات الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء المؤسسي.	4.39	0.747	مرتفعة جداً
2	تساعد الخدمات الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية.	4.00	0.750	مرتفعة
3	تسهم الأنظمة الإلكترونية في تحسين استغلال الموارد المتاحة.	4.15	0.667	مرتفعة
4	تساعد الخدمات الإلكترونية في رفع سرعة إنجاز الأعمال.	4.30	0.684	مرتفعة جداً
5	تدعم الخدمات الإلكترونية تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر	4.33	0.645	مرتفعة جداً
	المتوسط العام	4.24	0.535	مرتفعة جداً

تشير نتائج الجدول (9) إلى أن مستوى المحاسبة الاجتماعية من حيث الكفاءة والفعالية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية جاء مرتفعاً جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.24) والانحراف المعياري (0.535)، مما يعكس اتفاق أفراد عينة الدراسة على أن الخدمات الإلكترونية تسهم بصورة فعالة في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف التنظيمية. وقد جاءت فقرة إسهام الخدمات الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء المؤسسي في المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.39) والانحراف المعياري (0.747)، وبدرجة توافق مرتفعة جداً، مما يشير إلى إدراك المبحوثين للدور الإيجابي الذي تؤديه الخدمات الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة ورفع إنتاجيتها. كما أظهرت النتائج أن فقرة دعم الخدمات الإلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر جاءت بمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معياري (0.645)، تلتها فقرة مساعدة الخدمات الإلكترونية في رفع سرعة إنجاز الأعمال بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.684)، وكلتاهما بدرجة توافق مرتفعة جداً، وهو ما يعكس قناعة أفراد العينة بأن التحول الإلكتروني يسهم في تحسين سرعة الإنجاز وزيادة فاعلية الأداء المؤسسي. وفي المقابل، جاءت فقرة إسهام الأنظمة الإلكترونية في تحسين استغلال الموارد المتاحة بمتوسط حسابي (4.15) وانحراف معياري (0.667)، وفقرة مساعدة الخدمات الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.750)، وكلتاهما بدرجة توافق مرتفعة، مما يدل على وجود تقييم إيجابي لهذه الجوانب، وإن كان بدرجة أقل مقارنة ببقية الفقرات. وبوجه عام، تؤكد هذه النتائج أن الخدمات الإلكترونية تؤدي دوراً محورياً في تعزيز

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

الكفاءة والفعالية باعتبارهما من الأبعاد الأساسية للمحاسبة الاجتماعية، وذلك من خلال رفع كفاءة الأداء، وتسريع إنجاز الأعمال، وتحسين استغلال الموارد، والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

جدول (10)

إجابات عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى المحاسبة الاجتماعية من حيث رضا المستفيدين داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	يبدى المستفيدون رضاهم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة.	4.03	0.810	مرتفعة
2	تسهم الخدمات الإلكترونية في تسهيل حصول المستفيدين على الخدمة.	4.12	0.857	مرتفعة
3	يشعر المستفيدون بالثقة عند استخدام الخدمات	3.82	0.917	مرتفعة
4	تساعد الخدمات الإلكترونية في تحسين تجربة المستفيدين.	3.97	0.810	مرتفعة
5	تسهم الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستفيدين بشكل عام	4.24	0.614	مرتفعة جداً
	المتوسط العام	4.04	0.629	مرتفعة

تشير نتائج الجدول (10) إلى أن مستوى المحاسبة الاجتماعية من حيث رضا المستفيدين داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.04) والانحراف المعياري (0.629)، مما يعكس وجود تقييم إيجابي من أفراد عينة الدراسة لور الخدمات الإلكترونية في تحسين مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، مع وجود مجال لمزيد من التطوير لتعزيز هذا البعد مقارنة بالأبعاد الأخرى للمحاسبة الاجتماعية. وقد جاءت قوة إسهام الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستفيدين بشكل عام في المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.24) والانحراف المعياري (0.614)، وبدرجة توافق مرتفعة جداً، مما يشير إلى إيجابيات المبحوثين للأثر الإيجابي للخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها مكاتب الضمان الاجتماعي. كما أظهرت النتائج أن أفراد العينة وافقوا بدرجة مرتفعة على أن الخدمات الإلكترونية تسهم في تسهيل حصول المستفيدين على الخدمة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.12) والانحراف المعياري (0.857)، كما جاءت قوة إبداء المستفيدين رضاهم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.810)، تلتها قوة مساعدة الخدمات الإلكترونية في تحسين تجربة المستفيدين بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.810)، وجميعها بدرجة توافق مرتفعة، وهو ما يعكس أثراً إيجابياً للخدمات الإلكترونية في تحسين تجربة المستفيدين وتسهيل حصولهم على الخدمات. في المقابل، سجلت قوة شعور المستفيدين بالثقة عند استخدام الخدمات الإلكترونية أدنى متوسط حسابي بلغ (3.82) وانحراف معياري (0.917)، وإن كانت لا تزال ضمن مستوى التوافق المتوقع، مما يشير إلى أن تعزيز ثقة المستفيدين في استخدام الخدمات الإلكترونية قد يمثل أحد الجوانب التي تستحق مزيداً

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

من الاهتمام والتطوير. وبصفة عامة، تؤكد هذه النتائج أن الخدمات الإلكترونية تسهم بشكل ملحوظ في تعزيز رضا المستفيدين باعتباره أحد الأبعاد الرئيسة للمحاسبة الاجتماعية، من خلال تسهيل الحصول على الخدمات وتحسين تجربة المستخدم، مع الحاجة إلى تعزيز الثقة في استخدام الأنظمة الإلكترونية لتحقيق مستويات أعلى من الرضا داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

التحقق من فروض استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط:

قبل تطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية، تم التحقق من مدى ملاءمة البيانات لاستخدام هذا الأسلوب الإحصائي من خلال فحص الفروض الأساسية لنموذج الانحدار. حيث تم التأكد من وجود علاقة خطية بين المتغير المستقل (الخدمات الإلكترونية) والمتغير التابع (المحاسبة الاجتماعية وأبعادها)، كما تم التحقق من استقلالية الأخطاء وعدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بينها، بالإضافة إلى فحص التوزيع الطبيعي للبواقي للتأكد من اقترابها من التوزيع الطبيعي. كذلك تم التأكد من عدم وجود قيم متطرفة أو مؤثرة بشكل كبير قد تؤثر في نتائج النموذج. وقد أظهرت نتائج الفحوصات الإحصائية أن البيانات تستوفي الفروض الأساسية لاستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، مما يؤكد ملاءمة النموذج لإجراء اختبارات الفرضيات وتفسير العلاقة بين الخدمات الإلكترونية والمحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

اختبار فرضية الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفيرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (11)

نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد
للخدمات الإلكترونية	0.640	4.268	< 0.001	0.608	0.370

تشير نتائج الجدول (11) إلى وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، حيث أظهرت نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.640)، وهو ما يدل على وجود أثر إيجابي للخدمات الإلكترونية على مستوى الشفافية، بمعنى أنه كلما ارتفع مستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية زاد مستوى الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي. كما بلغت قيمة اختبار t (4.268) عند مستوى دلالة أقل من (0.001)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية، مما يؤكد معنوية هذا الأثر ويشير إلى إمكانية تعميمه على مجتمع الدراسة. وأظهرت النتائج أيضاً أن معامل الارتباط بلغ (0.608)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة إلى قوية بين الخدمات الإلكترونية والشفافية، في حين بلغ معامل التحديد (0.370)، مما يعني أن الخدمات الإلكترونية تفسر ما نسبته (37.0%) من التباين في مستوى الشفافية. وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (12)

نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد
للخدمات الإلكترونية	0.722	4.283	< 0.001	0.610	0.372

تشير نتائج الجدول (12) إلى وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، حيث أظهرت نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.722)، مما يدل على وجود أثر إيجابي للخدمات الإلكترونية في تعزيز مستوى المساءلة، أي أن زيادة مستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية تقترن بزيادة مستوى المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي. كما بلغت قيمة اختبار t (4.283) عند مستوى دلالة أقل من (0.001)، وهو ما يؤكد أن هذا الأثر ذو دلالة إحصائية ويمكن الاعتماد عليه في تفسير العلاقة بين المتغيرين. كما بينت

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية نموذجاً

النتائج أن معامل الارتباط بلغ (0.610)، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة إلى قوية بين الخدمات الإلكترونية والمساءلة، في حين بلغ معامل التحديد (0.372)، وهو ما يعني أن الخدمات الإلكترونية تفسر ما نسبته (37.2%) من التباين في مستوى المساءلة. وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المساءلة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (13)

نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد
للخدمات الإلكترونية	0.618	3.586	0.001	0.541	0.293

تشير نتائج الجدول (13) إلى وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، حيث أظهرت نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.618)، مما يدل على وجود أثر إيجابي للخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية، أي أن زيادة مستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية تؤدي إلى تحسن مستوى جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب الضمان الاجتماعي. كما بلغت قيمة اختبار (3.586) عند مستوى دلالة (0.001)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية، مما يؤكد معنوية أثر الخدمات الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات الاجتماعية. كما أوضحت النتائج أن معامل الارتباط بلغ (0.541)، مما يعكس وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين الخدمات الإلكترونية وجودة الخدمات الاجتماعية، في حين بلغ معامل التحديد (0.293)، وهو ما يعني أن الخدمات الإلكترونية تفسر ما نسبته (29.3%) من التباين في مستوى جودة الخدمات الاجتماعية. وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز الكفاءة والفعالية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز الكفاءة والفعالية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (14)

نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز الكفاءة والفعالية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد
للخدمات الإلكترونية	0.411	2.372	0.024	0.392	0.154

تشير نتائج الجدول (14) إلى وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز الكفاءة والفعالية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، حيث أظهرت نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.411)، مما يدل على وجود أثر إيجابي للخدمات الإلكترونية في رفع مستوى الكفاءة والفعالية، أي أن زيادة مستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية تقترن بارتفاع مستوى الكفاءة والفعالية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي. كما بلغت قيمة اختبار t (2.372) عند مستوى دلالة (0.024)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى أن هذا الأثر ذو دلالة إحصائية، وإن كان أقل قوة مقارنة بنتائج الفرضيات الفرعية السابقة. كما أظهرت النتائج أن معامل الارتباط بلغ (0.392)، مما يعكس وجود علاقة ارتباط إيجابية ضعيفة إلى متوسطة بين الخدمات الإلكترونية والكفاءة والفعالية، في حين بلغ معامل التحديد (0.154)، وهو ما يعني أن الخدمات الإلكترونية تفسر ما نسبته (15.4%) من التباين في مستوى الكفاءة والفعالية. وتشير هذه النتيجة إلى أن الخدمات الإلكترونية تسهم في تعزيز الكفاءة والفعالية. وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز الكفاءة والفعالية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز الكفاءة والفعالية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (15)

نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد
للخدمات الإلكترونية	0.443	2.137	0.041	0.358	0.128

تشير نتائج الجدول (15) إلى وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، حيث أظهرت نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.443)، مما يدل على وجود أثر إيجابي للخدمات الإلكترونية على مستوى رضا المستفيدين، أي أن زيادة مستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية تؤدي إلى تحسن مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة. كما بلغت قيمة اختبار t (2.137) عند مستوى دلالة (0.041)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يؤكد أن هذا الأثر ذو دلالة إحصائية.

وأوضحت النتائج كذلك أن معامل الارتباط بلغ (0.358)، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ضعيفة إلى متوسطة بين الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين، في حين بلغ معامل التحديد (0.128)، وهو ما يعني أن الخدمات الإلكترونية تفسر ما نسبته (12.8%) من التباين في مستوى رضا المستفيدين، بين. وتشير هذه النتيجة إلى أن الخدمات الإلكترونية تمثل أحد العوامل المؤثرة في تحسين رضا المستفيدين. وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية الرئيسية

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (16)

نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد
الخدمات الإلكترونية	0.567	5.165	< 0.001	0.680	0.463

تشير نتائج الجدول (16) إلى وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، حيث أظهرت نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ (0.567)، مما يدل على وجود أثر إيجابي للخدمات الإلكترونية على مستوى المحاسبة الاجتماعية، أي أن زيادة مستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية تؤدي إلى تعزيز ممارسات المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية. كما بلغت قيمة اختبار t (5.165) عند مستوى دلالة أقل من (0.001)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية مرتفعة، مما يؤكد معنوية أثر الخدمات الإلكترونية وقدرتها على تفسير التغير في مستوى المحاسبة الاجتماعية. كما بينت النتائج أن معامل الارتباط بلغ (0.680)، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية نسبياً بين الخدمات الإلكترونية والمحاسبة الاجتماعية، وهو ما يعكس ارتباطاً واضحاً بين مستوى التحول الإلكتروني وقدرة المؤسسة على تعزيز مبادئ المحاسبة الاجتماعية بمختلف أبعادها. كذلك بلغ معامل التحديد (0.463)، مما يعني أن الخدمات الإلكترونية تفسر ما نسبته (46.3%) من التباين في مستوى المحاسبة الاجتماعية. وتشير هذه النتيجة إلى أن تطبيق الخدمات الإلكترونية يمثل عاملاً مهماً في دعم المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، من خلال تعزيز الشفافية، وتحسين مستوى المساءلة، ورفع جودة الخدمات الاجتماعية، ودعم الكفاءة والفعالية، والمساهمة في زيادة رضا المستفيدين. وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية لتعزيز المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

ملخص النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الخدمات الإلكترونية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية جاء بدرجة مرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.32) والانحراف المعياري (0.510)، مما يعكس وجود مستوى مرتفع من تطبيق واستخدام الأنظمة الإلكترونية داخل المؤسسة. وقد بينت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يدركون أهمية الخدمات الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، خاصة فيما يتعلق بتوفير أنظمة إلكترونية حديثة، وتسريع إنجاز المعاملات، وسهولة استخدام الأنظمة، وتقليل الإجراءات الورقية، وتوفير معلومات دقيقة وحديثة، بالإضافة إلى دورها في رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين مع وجود تقييم إيجابي للبنية التحتية التقنية ومستوى تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية، ما يؤكد توفر مقومات داعمة للتحويل الرقمي داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

كما أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى المحاسبة الاجتماعية بأبعادها المختلفة جاء مرتفعاً، حيث تبين أن بُعد الشفافية جاء بمستوى مرتفع جداً بمتوسط حسابي عام بلغ (4.30) وانحراف معياري (0.536)، مما يشير إلى أن الخدمات الإلكترونية تسهم بصورة واضحة في تعزيز وضوح الإجراءات، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتوفير بيانات دقيقة وواضحة للمستفيدين، والحد من احتمالية التلاعب بالإجراءات. كذلك أظهرت النتائج أن بُعد المساءلة جاء بمستوى مرتفع جداً، حيث

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

بلغ المتوسط الحسابي العام (4.27) والانحراف المعياري (0.603)، وهو ما يعكس دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز الرقابة الداخلية، وتوفير سجلات دقيقة للمعاملات، وتحديد المسؤوليات الإدارية، ودعم تطبيق مبدأ المحاسبة داخل المؤسسة. وبينت النتائج المتعلقة بجودة الخدمات الاجتماعية أن هذا البعد جاء بمستوى مرتفع جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.24) والانحراف المعياري (0.582)، مما يدل على أن الخدمات الإلكترونية أسهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتسريع تلبية احتياجات المستفيدين، وتقليل وقت الانتظار، وتحسين مستوى رضاهم عن الخدمات. كما أظهرت النتائج أن بُعد الكفاءة والفعالية جاء أيضاً بمستوى مرتفع جداً، بمتوسط حسابي عام بلغ (4.24) وانحراف معياري (0.535)، حيث ساعدت الخدمات الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتسريع إنجاز الأعمال، وتحسين استغلال الموارد، ودعم أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر.

أما فيما يتعلق برضا المستفيدين، فقد أظهرت النتائج أن هذا البعد جاء بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.04) والانحراف المعياري (0.629)، مما يعكس وجود أثر إيجابي للخدمات الإلكترونية في تحسين تجربة المستفيدين وتسهيل حصولهم على الخدمات ورفع مستوى رضاهم بشكل عام. وعلى الرغم من أن مستوى الرضا جاء أقل مقارنة ببقية أبعاد المحاسبة الاجتماعية، إلا أنه ما زال يعكس تقييماً إيجابياً لدور الخدمات الإلكترونية، مع وجود حاجة لتعزيز ثقة المستفيدين في استخدام الخدمات بشكل أكبر.

كما أكدت نتائج اختبار الفرضيات باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز جميع أبعاد المحاسبة الاجتماعية. فقد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ودال إحصائياً للخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية، حيث بلغ معامل الانحدار (0.640)، وقيمة اختبار t (4.268) عند مستوى دلالة أقل من (0.001)، وفُسرَت الخدمات الإلكترونية ما نسبته (37.0%) من التباين في مستوى الشفافية. كما تبين وجود دور دال إحصائياً للخدمات الإلكترونية في تعزيز المساءلة، حيث بلغ معامل الانحدار (0.722)، وقيمة اختبار t (4.283)، ومعامل التحديد (37.2%). كذلك أظهرت النتائج وجود أثر للخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بمعامل انحدار بلغ (0.618)، ومستوى دلالة (0.001)، ومعامل تحديد (29.3%).

وأظهرت نتائج اختبار دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز الكفاءة والفعالية وجود أثر إيجابي ودال إحصائياً، حيث بلغ معامل الانحدار (0.411)، وقيمة اختبار t (2.372) عند مستوى دلالة (0.024)، وفُسرَت الخدمات الإلكترونية ما نسبته (15.4%) من التباين في هذا البعد. كما بينت النتائج وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين، حيث بلغ معامل الانحدار (0.443)، وقيمة اختبار t (2.137) عند مستوى دلالة (0.041)، ومعامل التحديد (12.8%). وبالنسبة للفرضية الرئيسية، فقد أكدت نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط وجود دور ذي دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بشكل عام، حيث بلغ معامل الانحدار (0.567)، وقيمة اختبار t (5.165) عند مستوى دلالة أقل من (0.001)، ومعامل الارتباط (0.680)، ومعامل التحديد (0.463)، مما يعني أن الخدمات الإلكترونية تفسر ما نسبته (46.3%) من التغير في مستوى المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية وبناءً على ذلك تم رفض جميع الفرضيات الصفرية وقبول الفرضيات البديلة، مما يؤكد أن الخدمات الإلكترونية تمثل عاملاً مؤثراً في تعزيز المحاسبة الاجتماعية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية.

الاستنتاجات

1. أظهرت الدراسة أن مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية تمتلك مستوى مرتفعاً من تطبيق الخدمات الإلكترونية، مما يعكس توجهها إيجابياً نحو التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي.

دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية بمكاتب الضمان الاجتماعي الليبي مكتب الزاوية أنموذجاً

2. تسهم الخدمات الإلكترونية بشكل واضح في تعزيز الشفافية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتوضيح الإجراءات، وتقليل فرص التلاعب الإداري.
3. تؤدي الخدمات الإلكترونية دوراً مهماً في تعزيز المساءلة المؤسسية من خلال دعم الرقابة الداخلية، وتوثيق المعاملات، وتحديد المسؤوليات الإدارية بصورة أكثر وضوحاً.
4. تؤثر الخدمات الإلكترونية إيجابياً في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستخدمين، من خلال سرعة تقديم الخدمة وتقليل الإجراءات وتحسين تجربة المستخدم.
5. تسهم الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى الكفاءة والفعالية داخل المؤسسة من خلال تحسين استغلال الموارد، وتسريع إنجاز الأعمال، ودعم تحقيق الأهداف التنظيمية.
6. تؤدي الخدمات الإلكترونية إلى تحسين مستوى رضا المستخدمين، إلا أن هذا البعد يحتاج إلى مزيد من التطوير خاصة فيما يتعلق ببناء الثقة وتعزيز سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية.
7. أكدت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر عالي للخدمات الإلكترونية في تعزيز المحاسبة الاجتماعية، ما يثبت أهمية الاستثمار في التحول الإلكتروني كأداة تطوير الأداء المؤسسي.

التوصيات

1. ضرورة الاستمرار في تطوير وتحديث أنظمة الخدمات الإلكترونية داخل مكاتب الضمان الاجتماعي الليبية بما يتوافق مع التطورات التقنية الحديثة.
2. تعزيز البنية التحتية التقنية وتوفير التجهيزات اللازمة لضمان كفاءة التشغيل و استمرارية الأنظمة.
3. زيادة برامج التدريب والتأهيل للموظفين بهدف رفع قدرتهم على الاستخدام الأمثل للأنظمة الإلكترونية وتحقيق الاستفادة القصوى منها.
4. تعزيز إجراءات الشفافية من خلال توفير منصات إلكترونية تتيح للمستخدمين الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة ووضوح.
5. تطوير آليات الرقابة الإلكترونية وربطها بأنظمة المتابعة والتقييم لتعزيز المساءلة والحد من الأخطاء أو التجاوزات الإدارية.
6. العمل على تحسين تجربة المستخدمين من خلال تبسيط واجهات الخدمات الإلكترونية، وتوفير الدعم الفني والإرشادات اللازمة لاستخدامها.
7. إجراء تقييمات دورية لمستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية والاستفادة من ملاحظاتهم في تطوير الخدمات المقدمة.
8. تعزيز التكامل بين الأنظمة الإلكترونية المختلفة داخل المؤسسة لضمان سرعة تبادل المعلومات وتحسين جودة القرارات الإدارية.
9. تشجيع تطبيق مفاهيم المحاسبة الاجتماعية ضمن خطط التحول الرقمي باعتبارها وسيلة لتعزيز المسؤولية المؤسسية وتحقيق رضا المجتمع والمستخدمين.

قائمة المراجع

وَلَا: المراجع العربية والمحلية

1. سالمة، مفتاح . (2026) الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي صندوق الضمان الاجتماعي في فرع شرق بنغازي. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة، 43(2).
<https://doi.org/10.37376/deb.v43i2.7464>
2. الشبيلي، أحمد عطية؛ الحواي، أشوف شعبان؛ وآخرون . (2025). أثر التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية على إدارة أروشفها: دراسة حالة على صندوق الضمان الاجتماعي ببلدية الخمس. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية.
<https://www.hnjjournal.net/ar/6-4-3/>
3. الملوي، فاطمة؛ محمود، فوج . (2025) واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء (دراسة حالة). (مجلة المختار للعلوم الإنسانية 2026/09gr54172). <https://doi.org/10.54172/09gr54172>، 43(2) ,
4. نور الدين، شادي، و محتدي، عثمان . (2025). مساهمة رقمنة الصندوق للضمان الاجتماعي في تحسين الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الإواء CASNOS وكالة المسيلة. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، مج10، ع1، 138 - 153. مستوجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1564371>
5. الجنابي، زمن مجيد حميد . (2025). التحول الرقمي ووره في تعزيز الخدمات الاجتماعية: دراسة ميدانية في مدينة بغداد لمستفدي الحماية الاجتماعية. مجلة العلوم التربوية و الإنسانية، (48).
<https://doi.org/10.33193/JEAHS.48.2025.715>
6. مصباح، سحر فتحي . (2022). التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية (60) ، مستوجع من BIM-
<https://search.emarefa.net/detail/BIM-1455503>
7. الجمهور، خالد راشد . (2022). دور حوكمة عمليات التحول الرقمي في تطوير النظام المالي الحكومي بولة الكويت. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية.
8. Lusta, abdulmula albashir (2026). The impact of electronic management on transparency and institutional performance in the libyan service sector. Comprehensive journal of science, 10 (39). <https://doi.org/10.65405/qngdb858>
9. Alsari, Altahir Ahmed. (2025). The Role of Digital Transformation in the Development of Financial Control Systems in the Libyan Public Sector: An Applied Study on the State Audit Institution. Economic Studies Journal, 8(2), 50–71. <https://doi.org/10.37375/esj.v8i2.3561>
10. Alotaibi, Norah ; Dasuki, Salihu ; Zamani, Efpraxia (2021). M-Government and Women's Empowerment in Saudi Arabia. arXiv.
<https://arxiv.org/abs/2108.09745>.

ثانياً: التقارير والمؤسسات الدولية

1. مصرف ليبيا المركزي .(2025) .تقرير التحول الرقمي والشمول المالي في ليبيا.
2. ديوان المحاسبة الليبي .(2025) .تقرير الأداء والرقابة على المؤسسات الحكومية.
3. منظمة العمل الدولية .(2025) .(ILO)تقرير الحماية الاجتماعية الرقمية.
4. البنك الدولي .(2025) .تقرير الحكومة الإلكترونية والخدمات الاجتماعية.
5. الأمم المتحدة .(2025) .تقرير الحكومة الرقمية والتنمية المستدامة.