

الفصل الأول: مقدمة

1.1 خلفية الدراسة:

في ظل التقدم العلمي وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية أو الإلكترونية، كان لابد للدول والمنظمات أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية، فأدخلت التقنية الرقمية في التجارة الإلكترونية وكذلك في مجال الإدارة الإلكترونية، حيث تسعى الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة تعاملاتها، للتخلص من الإدارة التقليدية، وذلك لتسهيل الخدمات التي تقدمها، ولتحسين الأداء والإنتاجية.

فاعتماد الإدارة الإلكترونية لم يعد خياراً بالنسبة للمنظمات، وإنما هي ضرورة نظراً لاحتياجات الناس، والمنافسة العالمية والمطالب الجديدة في عصر المعلومات والتكنولوجيا، لا سيما في البلدان النامية مثل ليبيا (Sweisi, 2010).

كما تهدف الإدارة الإلكترونية إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها بصورة مباشرة، كالسرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وكذلك منع الازدحام أمام مكاتب الموظفين، والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وضباؤها وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجياً بتطبيق الإدارة الإلكترونية على العمليات الإدارية.

لذلك أصبح من الضروري استثمار هذه التقنيات الحديثة في جامعة الزاوية لما لها من فوائد كثيرة في تطوير وزيادة الكفاءة والفاعلية والإنتاجية للجامعة، وبالتالي التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تعكس الاتجاهات الحديثة في الإدارة والمزايا التي تُحققها من سرعة إنجاز الأعمال

واختصار الوقت والجهد وامتداد الخدمة في بعض الأحيان إلى خارج الأوقات الرسمية، إذ إن بعض الخدمات الإلكترونية تعمل على مدار الساعة.

وتؤدي الثقافة التنظيمية دوراً أساسياً وهاماً في نشر تطبيق الإدارة الإلكترونية سواء كان على مستوى العاملين أو المنظمة من خلال تهيئتهم لتقبل التغيرات التي يتطلبها تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعتبر الثقافة التنظيمية أحد العوامل الهامة التي يمكن أن تدعم أو تُعيق تَبَيُّ الإدارة الإلكترونية في المنظمة (Bertot et al. 2010)، كما تعد التوعية الاجتماعية بأهمية ثقافة الإدارة الإلكترونية مطلباً أساسياً للتحويل نحو التكنولوجيا الجديدة من خلال تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول، حيث يُعتبر دعم الثقافة التنظيمية ضرورياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجامعات (بسيسو، 2010).

ويتناول الباحث في هذا الدراسة دور الثقافة التنظيمية في قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية بليبيا.

1.2 مشكلة الدراسة:

يعتبر مفهوم الثقافة التنظيمية من المواضيع الحديثة نسبياً في الأدب الإداري، حيث يعكس هذا المفهوم الأفكار والمعرفة والقيم لمجتمع أو منظمة ما، وتكمن أهمية الثقافة التنظيمية في قدرتها على توجيه سلوك العاملين داخل المنظمة بما يتماشى مع قيمها وأهدافها التي تسعى لتحقيقها (محمد، 2012: 215)، فتؤثر الثقافة على كيفية تصميم النظم التكنولوجية وقبولها، ولكي تستفيد المنظمات من تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل جيد فإنها تحتاج إلى ثقافة تنظيمية إيجابية تُؤمن بالابتكار والتجديد وتعمل على تقبل العاملين للأساليب الإدارية الحديثة. فقد أشار ستونمان ودايدرین (Stoneman and 1994)

Diederer إلى أن الثقافة التنظيمية داخل الجامعات هي عامل مهم في قبول الإدارة الإلكترونية، حيث

أصبح من الضروري للجامعات الاستفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المختلفة.

ومن جهة أخرى يرى القحطاني وآخرون (Al-Gahtani, et al., (2007) أن الخلفية الثقافية

تؤثر في عملية قبول خدمات الحكومة الإلكترونية وخاصة في البلدان النامية، وهو ما أكدت عليه دراسة

بيرتوت وآخرين (Bertot et al. (2010)، من أنه في حالة ضعف الثقافة التنظيمية أو عدم وجود الوعي

الكافي بما قد يؤدي إلى اتساع الفجوة بين العاملين بالجامعة من جهة وبين القائمين على تطبيق مشروع

الإدارة الإلكترونية من جهة أخرى مما يؤدي إلى مقاومتهم لهذا التغيير بسبب خوفهم من فقدان وظائفهم

وبالتالي الفشل في التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ووفقاً لهيكس (Heeks (2003) فإن السبب الرئيسي وراء فشل مشاريع تنفيذ الإدارة الإلكترونية

في معظم إن لم يكن في جميع البلدان النامية هو الفجوة بين التصميم وواقع تنفيذ الإدارة الإلكترونية،

حيث تعتمد هذه الدول على خبراء من الخارج لتنفيذ مبادرات الإدارة الإلكترونية دون الأخذ في الاعتبار

قضايا أخرى مثل الثقافة التنظيمية، والعوامل الاجتماعية، والدينية مما يؤدي إلى فشل التطبيق.

ومن جهة أخرى يؤكد شارلرهل وجونز (2001) أنه يجب على الإدارة العليا بالمنظمة تشجيع

العاملين على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية لأن ذلك سوف يُقلل من مقاومة العاملين لها،

حيث إن الإدارة العليا هي المسؤولة عن تحديد النمط الثقافي للمنظمة من خلال الأسلوب الإداري الذي

ينتهجه المدير والقيم التي يعتنقها، فإذا كان أسلوب المدير يشجع على استخدام الإدارة الإلكترونية

وتطبيقاتها المختلفة، فإن جميع العاملين سوف يتجهون إلى استخدام هذه التطبيقات الأمر الذي يؤدي

إلى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل جيد، وتؤثر الإدارة العليا في الثقافة التنظيمية من خلال طريقة

تفويض السلطات للمرؤوسين وتقسيم وتوزيع المهام بينهم، وتشجيعهم على الإبداع والابتكار لاستغلال الفرص المتاحة التي تزيد من الإنتاجية وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

وتنظر أنيتا (2002) Anita إلى الثقافة التنظيمية نظرة إيجابية باعتبارها أساساً للتغيير والتطوير وقدرتها على التكيف مع المتغيرات البيئية المختلفة وخاصة التغيرات التي تحدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الإنترنت، فالإدارة الإلكترونية تحتاج إلى ثقافة الابتكار والتطوير والانفتاح إلى جانب توفير فرص المشاركة في إنتاج ونقل المعرفة التنظيمية والتعلم المستمر لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت، وبحسب أنيتا Anita لا توجد فائدة من استخدام التكنولوجيا إذا كانت الثقافة السائدة بالمنظمة سلبية، لذلك تعتبر الثقافة التنظيمية الجيدة قادرة على خلق الفرص وتهيئة الظروف المناسبة أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية، إذ إنَّ إحداث التغيير المطلوب يتأثر بدرجة كبيرة بنمط الثقافة التنظيمية السائد.

ويرى السهلي (2009) أن الثقافة التنظيمية تؤدي دوراً هاماً في تشجيع العاملين على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال المحافظة على قيم تشجيع وتعزيز النزعة نحو التصرف، حيث يتم تشجيع العاملين على المبادرة والابتكار واستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية، مع المشاركة في وضع الخطط وتحديد الأهداف واتخاذ القرارات. بالإضافة إلى قيم تنبثق من طبيعة رسالة المنظمة بحيث تعمل على تشجيع المنظمة والعاملين بها بمختلف مستوياتهم الإدارية على تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتطبيقها داخل المنظمة من خلال إعادة هيكلة الأعمال والمهام بحيث يتم تقديمها بشكل إلكتروني مع تقديم الدعم المالي والمعنوي والحوافز للعاملين لتشجيعهم على تبني الأعمال الإلكترونية، بالإضافة إلى تشجيع الإدارة العليا للعاملين على استخدام التقنية الحديثة مما يقلل من مقاومة العاملين لها.

مما تقدم يتضح بشكل واضح وجلي إن التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى تطبيق أسلوب

الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى ثقافة مساندة تُهيئ العاملين والمنظمة على حدٍ سواء لتقبل التحول إلى

الإدارة الإلكترونية باعتبارها من الأساليب الإدارية الحديثة التي لها فوائد كثيرة كاختصار الجهد والوقت والكلفة مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية للمنظمة، كذلك المساهمة في القضاء على العديد من المشاكل مثل فقدان المستندات أو تلفها، وتقليل الازدحام أمام المكاتب وتقديم الخدمات للزبائن على مدى 24 ساعة، وغيرها من الفوائد التي تجنيها المنظمات من خلال تطبيقها أسلوب الإدارة الإلكترونية.

وبالرغم من أن هناك العديد من الدراسات التي قامت بالتحقق من قبول واستخدام التكنولوجيا الجديدة في الدول الغربية من خلال نموذج (UTAUT)، فإنه لا توجد أي دراسة قامت بالتحقق من قبول هذا النموذج في ليبيا، عدا بعض الدراسات المحدودة جداً التي طُبقت في بعض الدول العربية، وبناءً عليه فقد سعت هذه الدراسة إلى التحقق من صحة نموذج (UTAUT) في سياق الثقافة التنظيمية في بيئة غير البيئة الغربية وتحديداً في جامعة الزاوية بليبيا. حيث تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أهم عناصر الثقافة التنظيمية التي تؤثر على قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية.

وبحسب علم الباحث فإن الدراسات المحلية السابقة ركزت على دراسة آفاق الإدارة الإلكترونية في ليبيا، والمتطلبات والمعوقات التي تواجهها، وسبل علاجها، ولكن لم تتطرق أي منها إلى دراسة دور الثقافة التنظيمية على قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية، ولذلك أوصت عدة دراسات مثل دراسة (حسن، 2013؛ العاجز، 2011)، بضرورة إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية. وكذلك أوصت عدة دراسات أخرى مثل (Gupta, & Dasgupta ; Alshafi, 20092010) بأن يتم دراسة أثر الثقافة التنظيمية على تبني واستخدام الإدارة الإلكترونية.

ومن خلال عمل الباحث في الهيئة التدريسية بجامعة الزاوية، لاحظ أن هناك ضعفاً في استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى وجود العديد من المعوقات التي تحول دون تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة. وهذا ما أكدته دراسة سويسبي (Sweisi, 2010) حيث توصلت إلى

وجود العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في ليبيا مثل ضعف البنية التحتية للاتصالات والمتمثلة في شبكة الإنترنت، وانخفاض عدد مستخدمي الإنترنت، وهو ما أكدته التقرير الدولي لمستخدمي الإنترنت في العالم لسنة 2015، حيث بلغت نسبة مستخدمي الإنترنت إلى عدد السكان في ليبيا 37.4% وهي تُعتبر نسبة ضعيفة، بالإضافة إلى وجود المعوقات البشرية والمالية والأمنية والتكنولوجية.

وبناءً على ما سبق يتضح أن هناك فجوةً في قبول خدمات الإدارة الإلكترونية نتيجة عدم تقبل العاملين للأساليب الإدارية الحديثة بسبب ضعف الثقافة التنظيمية وعدم وجود الوعي الكافي بأهميتها، الأمر الذي يُحتم الوقوف على الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه الفجوة والعمل على إزالتها من خلال بناء ثقافة تنظيمية تكون متوافقة ومشجعة للعاملين والإدارة على تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ومن هنا برزت المشكلة التي دعت الباحث لإجراء هذه الدراسة، حيث يحاول تسليط الضوء على دور الثقافة التنظيمية في قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية بليبيا؛ وبناءً على ما سبق تتلخص مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على السؤال التالي:

ما دور الثقافة التنظيمية في قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية بليبيا؟

1.3 أسئلة الدراسة:

سوف تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما دور الثقافة التنظيمية على قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية؟

السؤال الثاني: إلى أي مدى يؤثر الأداء المتوقع على النية السلوكية لاستخدام الإدارة الإلكترونية؟

السؤال الثالث: ما تأثير الجهد المتوقع على النية السلوكية لاستخدام الإدارة الإلكترونية؟

السؤال الرابع: ما الدور الذي يؤديه التأثير الاجتماعي في النية السلوكية لاستخدام الإدارة الإلكترونية؟

السؤال الخامس: ما تأثير الشروط التيسيرية على الاستخدام الفعلي للإدارة الإلكترونية؟

السؤال السادس: ما تأثير النية السلوكية على الاستخدام الفعلي للإدارة الإلكترونية؟

1.4 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور أبعاد الثقافة التنظيمية على قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية باستخدام النموذج الموحد لقبول واستخدام التكنولوجيا UTAUT في جامعة الزاوية، حيث تحاول هذه الدراسة اختبار العلاقات السببية بين أبعاد الثقافة التنظيمية (المشاركة، الاتساق، التكيف، المهمة)، وأبعاد الإدارة الإلكترونية (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، التأثير الاجتماعي، الشروط التيسيرية، النية السلوكية، الاستخدام الفعلي للإدارة الإلكترونية)، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحليل وتقييم دور الثقافة التنظيمية على قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية.
- 2- تحليل وقياس تأثير الأداء المتوقع على النية السلوكية لاستخدام الإدارة الإلكترونية.
- 3- دراسة تأثير الجهد المتوقع على النية السلوكية لاستخدام الإدارة الإلكترونية.
- 4- تحليل دور التأثير الاجتماعي في النية السلوكية لاستخدام الإدارة الإلكترونية.
- 5- قياس تأثير الشروط التيسيرية على الاستخدام الفعلي للإدارة الإلكترونية.
- 6- تحليل وتقييم تأثير النية السلوكية على الاستخدام الفعلي للإدارة الإلكترونية.

1.5 أهمية الدراسة:

1.5.1 الأهمية النظرية:

تبرز أهمية الدراسة من خلال إسهامها في التعريف بالدور الذي تؤديه الثقافة التنظيمية في قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية، فقد أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية الثقافة التنظيمية في زيادة نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية بين العاملين، ففي حالة ضعف الثقافة التنظيمية أو عدم وجود الوعي الكافي بها

قد يؤدي إلى اتساع الفجوة بين العاملين بالجامعة من جهة وبين القائمين على تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية من جهة أخرى مما يؤدي إلى مقاومتهم لهذا التغيير بسبب خوفهم من فقدان وظائفهم وبالتالي الفشل في التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية. كذلك تعتبر إضافة علمية للمكتبة العربية في مجالي الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية حيث مازالت المكتبة العربية تُعاني من نقص واضح للمصادر التي تتناول هذه الموضوعات، حيث يأمل الباحث من هذه الدراسة أن تسد بعض النقص الموجود في هذا المجال، وتفتح آفاقاً جديدة للباحثين لإجراء دراسات أخرى، كما تنبع أهمية الدراسة الحالية في كونها تُعتبر من الدراسات الأولى التي تناولت دور الثقافة التنظيمية على قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية بليبيا.

1.5.2 الأهمية التطبيقية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها التطبيقية من الموضوع الذي تُعالجه، حيث يُساعد دراسة واقع الثقافة التنظيمية إلى فهم أهم عناصر الثقافة التنظيمية التي تُساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الزاوية وبالتالي إمداد المسؤولين في الجامعة بالطرق والوسائل التي من شأنها تغيير ثقافة المنظمة لكي تكون ملائمة لتبني خدمات الحكومة الإلكترونية.

كما يأمل الباحث أن تُساعد نتائج هذه الدراسة في بناء استراتيجية متكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الزاوية في ليبيا، بالإضافة إلى النتائج والتوصيات التي سوف تقدمها هذه الدراسة والتي يأمل الباحث أن يستفيد منها صُنَّاع القرار في مجال الإدارة الإلكترونية.

1.5.3 الأهمية المنهجية:

تتميز هذه الدراسة باستخدامها المعادلة البنائية النموذجية للتأكد من صحة فرضيات الدراسة، كون المعادلة البنائية النموذجية تدرس جميع العلاقات السببية بين المتغيرات المستقلة والوسيلة

والتابعة مع بعضها البعض في آنٍ واحد، بالإضافة لاستخدامها التحليل العاملي الاستكشافي والتحليل العاملي التوكيدي، مما يضيف على هذه الدراسة المزيد من المصداقية والدقة بسبب استخدامها الأساليب الإحصائية المتقدمة السابقة.

ومن الإضافات التي تُميّز هذه الدراسة عن غيرها هو استخدامها لهذه الأساليب الإحصائية المتقدمة، فقد اعتمدت غالبية الدراسات على التكرارات، والنسب المؤية، والإنحدار، والارتباط وغيرها من الطرق التقليدية التي لا تؤدي إلى معرفة العلاقات السببية وحجم التأثير بين المتغيرات.

1.6 حدود الدراسة:

تناولت هذه الدراسة دور الثقافة التنظيمية في قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية بليبيا واقتصرت هذه الدراسة على:

- 1- الحدود الزمنية: أُجريت الدراسة الميدانية سنة 2015 – 2016م.
- 2- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية بليبيا.
- 3- حدود الموضوع: دراسة دور الثقافة التنظيمية على قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية بليبيا، حيث يتم دراسة المتغير المستقل "الثقافة التنظيمية" من خلال أبعادها التي حددها كل من دينيسون وميشرا (Denison & Mishra, 1995) وهي (المشاركة، التكيف، الاتساق، المهمة)، كما سيتم دراسة المتغير التابع "الإدارة الإلكترونية" من خلال العناصر التي حددها فنكاتيش وآخرون (Venkatesh et al, 2003) وهي (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، التأثير الاجتماعي، الشروط التيسيرية، النية السلوكية، الاستخدام الفعلي).

1.7 الإطار الموضوعي:

أ- المتغير المستقل:

الثقافة التنظيمية وتشمل الأبعاد المأخوذة من نظرية الثقافة التنظيمية لدينيسون وميشرا & Denison (1995) وهي: (المشاركة، القدرة على التكيف، الاتساق، المهمة).

ب- المتغير الوسيط:

تشمل الأبعاد المأخوذة من النموذج الموحد لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) لفينكاتيش وآخرون (Venkatesh et al, 2003) وتشمل: (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، التأثير الاجتماعي، الشروط التيسيرية).

ج- المتغير التابع:

ويتمثل في النية السلوكية، والاستخدام الفعلي للإدارة الإلكترونية.

1.8 تعريف المصطلحات:

الثقافة التنظيمية: يعرفها Kossen بأنها مجموعة القيم التي يجلبها أعضاء المنظمة (رؤساء ومرؤوسون) من البيئة الخارجية إلى البيئة الداخلية لتلك المنظمة (العميان، 2004: ص311).

الثقافة التنظيمية إجرائياً: ويعرفها الباحث لأغراض الدراسة بأنها: مجموع القيم والأفكار والمبادئ والمعتقدات والسلوكيات والمعايير التي يشترك بها العاملون في جامعة الزاوية وتشكل بيئة عملهم وأساليب تعاملهم مع رؤسائهم ومرؤوسيتهم.

الإدارة الإلكترونية: هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل تكلفة (الأعما، 2012: ص8).

الإدارة الإلكترونية إجرائياً: ويعرفها الباحث بأنها قدرة جامعة الزاوية على تحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل إلكتروني وذلك بالاعتماد على التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات بهدف تحسين أدائها، وتحقيق الأهداف المحددة بأقل وقت وجهد وتكلفة.

المشاركة: يُشير دينيسون ونيل Denison & Neale, 1996 إلى مدى مشاركة العاملين في المنظمة حيث يزداد الشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة، ويتضمن هذا البعد العناصر الآتية: التوجه نحو الفريق، والتمكين، وتطوير قدرات العاملين.

الاتساق والتجانس: يُبين هذا البعد ما إذا كان للمنظمة ثقافة قوية و متماسكة، كما يعكس درجة الاندماج السائدة بين العاملين في المنظمة حتى مع وجود وجهات نظر مختلفة، ويتضمن هذا البعد العناصر الآتية: التنسيق والتكامل، والاتفاق، ووضوح القيم الجوهرية (Denison & Mishra 1995).

القدرة على التكيف: يتمثل في قدرة المنظمة على سرعة الاستجابة والتكيف مع الإشارات الواردة من البيئة الخارجية بما في ذلك العملاء والسوق، وهذا البعد يتضمن العناصر الآتية: التعلم التنظيمي، والتركيز على العملاء، وخلق التغيير (Denison & Mishra 1995).

المهمة: تعني أن المنظمة لديها إحساس واضح بالهدف المراد تحقيقه والذي يُحدد التوجهات المستقبلية طويلة الأجل، وسممة المهمة هي التي تحدد ما إذا كانت المنظمة لديها خطط وأهداف استراتيجية أم لا، وعندما تتغير المهمة الأساسية للمنظمة، تحدث تغيرات أيضاً في جوانب أخرى من ثقافة المنظمة، وتتضمن سممة المهمة: الرؤية، والاستراتيجية، والأهداف والغايات (Fey & Denison 2003).

الأداء المتوقع: هو الدرجة التي يعتقد الأفراد أن استخدام تكنولوجيا معينة سوف يساعدهم على تحسين أداء وظائفهم (Venkatesh, et al, 2003).

الجهد المتوقع: هو درجة السهولة المرتبطة باستخدام نظام أو تكنولوجيا معينة (Venkatesh, et al, 2003).

التأثير الاجتماعي: هو الدرجة التي يدرك الفرد أن الآخرين المهمين يعتقدون أنه يجب استخدام النظام الجديد (Venkatesh, et al, 2003).

الشروط التيسيرية: هي الدرجة التي يعتقد الفرد أن البنية التحتية التنظيمية والتقنية موجودة لدعم استخدام النظام (Venkatesh, et al, 2003).

النية السلوكية: هي نية الفرد في الاستفادة من أداة معينة في المستقبل، وفي هذه الدراسة تعني النية السلوكية لقبول واستخدام الإدارة الإلكترونية (Venkatesh, et al, 2003).

الاستخدام الفعلي: في هذه الدراسة يعني الاستخدام الفعلي للإدارة الإلكترونية.

1.9 خلاصة:

يُناقش هذا الفصل أهمية الثقافة التنظيمية ودورها في قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية من خلال التركيز على الحاجة للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، حيث فشلت الكثير من المنظمات في الدول النامية في التحويل إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، بسبب ضعف الثقافة التنظيمية أو عدم وجود الوعي الكافي مما يؤدي إلى اتساع الفجوة بين العاملين بالجامعة من جهة وبين القائمين على تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية من جهة أخرى الأمر الذي يؤدي إلى مقاومتهم لهذا التغيير بسبب خوفهم من فقدان وظائفهم وبالتالي الفشل في التحويل إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

من هنا تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الثغرة من خلال تحليل وتقييم دور عناصر الثقافة

التنظيمية على قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية بليبيا.