

تطوير الإدارة الإلكترونية وتحدياتها في مصالحة الأحوال المدنية ليبيا

الباحث/بشير مسعود عبدالله عون

(الرقم الجامعي ٤١١٠٠١٨)

مستشرف مقبول لنيل درجة الدكتوراة في الموارد البشرية

كلية القيادة والإدارة

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

ابريل ٥ ٢٠١٨م

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

إقرار

بسم الله الرحمن الرحيم

إني أقر وأعترف ، أن هذا البحث من عملي وجهدي الشخصي ، أمّا المقتطفات والاقتباسات ، فلقد أشرت إلى مصادرها في هامش البحث .

التاريخ : 2015م

التوقيع :

بشير مسعود عبدالله عون

الرقم الجامعي : 4110018

B12-08 CHANCELLOR CONDOMINIUM.

العنوان :

JL.N KOSAS 2/4 TMN KOSAS 68000 AMPANG SELANGOR.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

خلفيات الباحث :

-الاسم بالكامل: بشير مسعود عبدالله عون/ مكان وتاريخ الميلاد: جنزور 1964م .أحد الطلبة الليبيين
تعريف طالب جامعي رقم :4110018 ،جواز سفر رقم :810042 مقيم حالياً بمدينة كوالا لمبور
بولاية سلا نغور ماليزيا.

-الحالة الاجتماعية : - متزوج ،ولي أطفال / - التخصص العام :- إدارة أعمال .

-الدرجة العلمية :- ماجستير إدارة أعمال / - الدرجة الوظيفية :- الثانية عشرة.

-مكان العمل الحالي :- الأحوال المدنية ليبيا . / - سنوات الخبرة :- 25 عاماً .

-مكان العمل الحالي :- طالب دكتوراه بجامعة (USIM) ماليزيا (PHD) .

" ماجستير إدارة أعمال (أكاديمية الدراسات العليا طرابلس - ليبيا) بتقدير عام جيد جداً.

"بكالوريوس إدارة أعمال" (جامعة طرابلس - ليبيا) بتقدير عام جيد جداً.

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي الذي لم يخل عليّ يوماً بشيء، وإلى أمي التي ذودتني بالحنان والمحبة، وأقول لهما: أنتم وهبتموني الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة وأسكنهما الله فسيح جناته.

وإلى زوجتي وأسرتي جميعاً ثم إلى كل من علمني حرفاً أصبح سنا برفقه يضيء الطريق أمامي .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الشكر والتقدير

أحمد الله تعالى ، وشكرا لله رب العالمين الذي مَنَّ عليَّ بالإيمان به، ومنحني شرف الانتماء للباحثين في جوهر كتابه المبين وسنة نبيه الكريم محمد صلى الله عليه وسلم، سائلاً المولى عز وجل أن يزيدني علماً ، وانجازاً لوعده جل وعلا في قوله ﴿لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾، ولأن الشكر من الجزاء السوي لصاحب كلِّ فضل، ومن قوله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله، لذا وجب عليّ لزاماً أن أتقدم بجزيل الشكر لمن كان له دور في مساعدي علي استكمال هذا الجهد البحثي ، بدءاً بأستاذي الفاضل الدكتور : مصباح منصور موسى مطاوع ، لما بذله من جهد ونصيحة، فقد كان نعم المشرف، وله الدور الأكبر في بعث المهمة والعزيمة لديّ ، حيث أتاح لي الفرصة بالتردد على مكتبه في أي وقت.

كما أحب أن أقدم شكري إلى جميع الأساتذة الذين قدموا لي التوجيهات الرشيدة، والنصائح السديدة فرفع الله درجاتهم في الدنيا والآخرة، وجزأهم عن طلبة العلم خير الجزاء. وأتوجه بالشكر كذلك لأساتذتي في كلية القيادة والإدارة قسم الدعوة والإدارة، وجميع العاملين بها بدءاً من عميدها، ورؤساء أقسامها، الإداريين والموظفين.

وفي الختام أشكر جامعة العلوم الإسلامية بيلاي التي أتاحت لي المجال لإكمال دراستي ، فرفع الله مقامها، وأدامها منارة للعلم . والحمد لله رب العالمين.

Abstrak

Perkembangan yang pesat dalam sains dan teknologi, khususnya penggunaan aplikasi teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dalam penyelidikan pengurusan dan saintifik, menjadikan pengurusan elektronik (E-Pengurusan) elemen penting dalam organisasi. Penyelidikan ini berdasarkan Fiqh Islam yang mengatur hubungan di antara manusia dengan Pencipta, individu dengan kumpulan dan Negara Islam dengan Negara Bukan Islam. Ia relevan bagi semua organisasi kerajaan di Libya, yang sedang dalam proses membangunkan sistem E-Pengurusan dalam pentadbirannya. Sistem ini menggunakan teknologi bagi memperbaiki dan mempermudah proses pentadbiran. Di samping itu, penyimpanan rekod secara elektronik meningkatkan prestasi, khususnya dalam aliran mengintegrasikan maklumat. E-Pengurusan, yang selaras dengan usaha Libya memodenkan pentadbiran kerajaan, dianggap pangkalan data penting bagi rakyat serta semua organisasi kerajaan di Negara itu. Tujuan utama penyelidikan ini adalah untuk menyumbang kepada proses membangunkan pengurusan elektronik dan mengenal pasti cabarannya dalam pengurusan pentadbiran kerajaan dan Lembaga Status Awam Libya. Penyelidikan ini menggunakan pendekatan perihalan dan soal selidik sebagai kaedah untuk mendapatkan maklumat. Kajian ini menunjukkan 61.8 peratus daripada mereka yang disoal selidik berpendapat bahawa penggunaan sistem maklumat pentadbiran dalam Lembaga Status Awam di Libya memberi kesan dan menyumbang kepada pembangunan E-Pengurusan. Manakala 58.8 peratus berpendapat bahawa sumber manusia yang berkecukupan dalam Lembaga Status Awam di Libya menyumbang kepada pembangunan E-Pengurusan.

Abstract

Rapid developments in science and technology, using information and communications technology (ICT) applications in management and scientific researches, have made electronic management (E-Management) a vital element in the organisation. This research is based on the Islamic Fiqh which organises the relationship between human beings and the Creator, among individuals and groups and among Muslim countries and non-Muslim countries. It is relevant to all government organisations in Libya, which is in the process of developing E-Management in its administration. The system uses technology to improve and facilitate the governing process besides maintaining electronic records for the best performance and results of the work flow integration of information. E-Management, which is in line with Libya's efforts to modernise the government administration, would be considered an important database for citizens as well as all government organisations in that country. The main aim of this research is to contribute to the process of developing electronic management and to identify the challenges in the Libyan government's administrative management and the Civil Status Authority. It uses the descriptive approach and the questionnaire as a tool to get information. The study shows that 61.8 per cent of the respondents interviewed are of the opinion that using modern technology in the Civil Status Authority in Libya affect and contribute to the development of E-Management. Of those interviewed, 58.8 per cent are of the view that having qualified human resources in the Civil Status Authority in Libya contributes to the development of E-Management.

مُلخَصُ الدَّرَاسَةِ

مع التطورات العلميّة والتقنيّة الهائلة ، واستخدام تقنية المعلومات ، والاتصالات في الإدارة ، والبحوث العلمية ، ويزوج الثورة المعلوماتية، ظهرت الحاجة الماسة للإدارة الإلكترونية" حيث تعني التبادل غير المادي للبيانات الرقمية فيما بين المرافق الحكومية العامة، وكذلك التبادل الجاري بين المواطنين، وهذا التبادل يجب ألا يقتصر على مجرد وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الإنترنت، بل يجب أن يتيح أيضاً إمكانية القيام بجميع المراحل التي تتطلبها المعاملات الإدارية من خلال استخدام أنظمة معلوماتية، وحيث إن الفقه الإسلامي في نظام شامل ينظّم علاقة الإنسان بخالقه، والعلاقات بين الأفراد والجماعات، وعلاقة الدول الإسلامية بغيرها من الدول، ولهذا ترتبط هذه الدراسة بجهة حكومية ذات أثر بالغ وتؤدي دوراً مهماً في حياة المواطنين، والمقيمين في ليبيا من خلال إدارتها التي هي الأساس الذي تعتمد عليه عملية التحديد لكافة مؤسسات الدولة حيث تعتبر قاعدة بيانات مهمة للمواطن بصفة خاصة، وأيضاً مؤسسات الدولة بصفة عامة، واستهدفت الدراسة عدّة نقاط أساسية أهمها المساهمة في عملية تطوير الإدارة الإلكترونية، وإدخالها بالعمل الإداري في الإدارة الليبية عموماً، ومصالحة الأحوال المدنية خاصة. وقد تمّ لتحقيق تلك الأهداف استخدام المنهج الوصفي المسحي، كما تمّ الاستعانة باستبيان بوصفه أداة لجمع المعلومات. وقد توصلت الدراسة مجموعة من النتائج كان من أهمها أن استخدام التقنية الحديثة بمصلحة الأحوال المدنية في ليبيا يؤثر ويساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية، وأن وجود العنصر البشري الكفاء بمصلحة الأحوال المدنية في ليبيا يساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية بها وبدرجة تصل نسبتها إلى (58.8%) من وجهة نظر مفردات عينة الدراسة.

الصفحة

المحتويات

أ

الإقرار

ب

خلفيات الباحث

ت

الإهداء

ث

الشكر والتقدير

ج

ABSTRAK

ح

ABSTRACT

خ

ملخص الدراسة

د

محتويات الدراسة

س

قائمة الجداول

ض

قائمة الأشكال

ط

قائمة الملاحق

1

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة مقدمة.

8

أسباب اختيار الموضوع

9

مشكلة الدراسة

10

أسئلة الدراسة

11

أهداف الدراسة

12

فروض الدراسة

13

أهمية الدراسة

14

منهجية الدراسة

16	أدوات الدراسة
17	حدود الدراسة
17	مصطلحات الدراسة
19	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
19	المبحث الأول: الدراسات العربية
38	المبحث الثاني: الدراسات الأجنبية
42	المبحث الثالث: تعليق الباحث للدراسات السابقة
45	الفصل الثالث: الإطار النظري للدراسة
45	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية
48	نشأة الإدارة الإلكترونية
50	وظائف الإدارة الإلكترونية
66	أهداف الإدارة الإلكترونية
67	تحديات ومكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية
68	تحديات الإدارة الإلكترونية والحاسب الآلي
79	تحديات الإدارة الإلكترونية والانترنت وأهميته
87	تحديات الإدارة الإلكترونية ووسائل الاتصالات
98	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
100	المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات
105	المطلب الأول مفهوم تكنولوجيا المعلومات
107	المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تغيير العملية الإدارية

- 123 المطلب الثالث:العوامل المؤثرة في تطوير نظم المعلومات
- 125 المطلب الرابع:أهمية تكنولوجيا المعلومات في الوحدات الإدارية
- 127 المطلب الخامس:عناصر تكنولوجيا المعلومات
- 133 المطلب السادس:تصنيف أنظمة تكنولوجيا المعلومات
- 140 المطلب السابع:تطبيقات نظم تكنولوجيا المعلومات
- 145 المطلب الثامن:أنواع أجهزة الحاسوب المستخدمة في الإدارة
- 147 المطلب التاسع: فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات (IT) في الإدارة
- 148 المطلب العاشر: عيوب عدم استخدام تكنولوجيا المعلومات (IT) في الإدارة
- 149 المبحث الثالث:التجارب العربية والدولية في استخدام الإدارة الإلكترونية
- 150 تجارب أجنبية
- 156 تجارب عربية
- 179 المبحث الرابع: علاقة الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا
- 181 دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية
- 185 تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الإلكترونية تدريجيا
- 187 واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية بليبيا
- 192 التعريف بمجتمع الدراسة (مصلحة الأحوال المدنية ليبيا)
- 194 نظام السجل المدني بمصلحة الأحوال المدنية ليبيا
- 201 خطوات تطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية ليبيا
- 214 الفصل الرابع: الإطار العملي للدراسة
- 214 المبحث الأول : إجراءات الدراسة ومجتمعها

215	منهجية الدراسة
216	إجراءات الدراسة
217	مجتمع الدراسة / عينة الدراسة
219	صدق الاستبيان وثباته
224	المبحث الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة
233	متغيرات الدراسة
242	محاور الدراسة
283	المبحث الثالث : تحليل فرضيات الدراسة
313	المبحث الرابع : نتائج الدراسة العملية ومناقشتها
320	الخاتمة
320	النتائج العامة للبحث
321	التوصيات والمقترحات
325	قائمة المراجع

فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
57	يوضح ما يتميز به القائد الرقمي عن القائد التقليدي	1
126	مقارنة بين نظم المعلومات الإدارية ونظم معلومات التقليدية	2
130	عناصر/أجزاء ومكونات (IT) كما يراها الباحث	3
134	تصنيف نظم المعلومات في المنظمة	4
146	أنواع الحواسيب وخصائصها	5
230	تحليل التباين (ANOVA)	6
234	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	7
234	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الإداري	8
235	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	9
236	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	10
237	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المشاركة في الدورات في مجال الحاسب الآلي	11
238	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل بالشركة	12
239	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية	13
240	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إجادة استخدام التكنولوجيا	14
240	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم للحاسوب في الإدارة	15
241	يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات استعمالهم للتكنولوجيا	16
242	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إجادة اللغة الإنجليزية	17
243	توزيع عينة الدراسة حسب الإجابات على الفقرات الخاصة بوجود نظام إداري متطور	18
247	التوصيف الإحصائي للفقرات الخاصة بمحور وجود نظام إداري متطور ومتقدم	19
250	توزيع عينة الدراسة بحسب مستويات موافقتهم علي وجود وتطبيق نظام إداري متطور	20
251	توزيع عينة الدراسة حسب الإجابات على الفقرات الخاصة بوجود المعوقات التقنية	21
254	التوصيف الإحصائي للفقرات الخاصة بمحور وجود المعوقات التقنية	22
257	توزيع عينة الدراسة بحسب مستويات موافقتهم علي وجود المعوقات التقنية	23

258	توزيع عينة الدراسة حسب الإجابات على الفقرات الخاصة بوجود العنصر البشري الكفاء	24
262	التوصيف الإحصائي للفقرات الخاصة بمحور وجود العنصر البشري الكفاء	25
265	توزيع عينة الدراسة بحسب مستويات موافقتهم علي وجود العنصر البشري الكفاء	26
266	توزيع عينة الدراسة حسب الإجابات على الفقرات الخاصة بتوفير الدعم المالي الكافي	27
270	التوصيف الإحصائي للفقرات الخاصة بمحور توفير الدعم المالي الكافي	28
273	جدول توزيع عينة الدراسة بحسب مستويات موافقتهم علي توفير الدعم المالي الكافي	29
274	جدول توزيع عينة الدراسة بحسب مستويات موافقتهم علي توفير الدعم المالي الكافي	30
278	التوصيف الإحصائي للفقرات الخاصة بمحور الاعتماد علي نظم المعلومات الحديثة	31
281	توزيع عينة الدراسة بحسب مستويات موافقتهم لتأثير نظم المعلومات الحديثة	32
286	اختبار t بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لتأثير استخدام نظام إداري	33
287	اختبار t بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لمدي وجود المعوقات التقنية	34
288	اختبار t بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لمدي وجود العنصر البشري الكفاء	35
289	اختبار t بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لمدي توفير الدعم المالي الكافي	36
290	اختبار t بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لأهمية اعتماد مصلحة الأحوال المدنية في ليبيا علي نظم المعلومات الحديثة	37
291	اختبار t بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لتأثير استخدام التقنية الحديثة	38
292	اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في إمكانية تطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا تبعاً للمستوى الإداري للمبحوثين	39
294	اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في إمكانية تطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا تبعاً للمستوى التعليمي	40
295	اختبار (t) لمعرفة الفروق في إمكانية تطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا تبعاً للدورات في مجال الحاسب الآلي	41
296	اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في إمكانية تطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا تبعاً لعدد سنوات الخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية	42

	للمبحوثين	
298	اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بالنسبة لتحديد المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق وتطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا تبعاً للمستوى الإداري للمبحوثين	43
299	اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بالنسبة لتحديد المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق وتطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا تبعاً للمستوى التعليمي للمبحوثين	44
301	اختبار (t) لمعرفة الفروق بالنسبة لتحديد المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق وتطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا تبعاً للدورات في مجال الحاسب الآلي للمبحوثين	45
302	اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بالنسبة لتحديد المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق وتطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا تبعاً لعدد سنوات الخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية للمبحوثين	46
305	يوضح معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين استخدام التقنية الحديثة وتطوير الإدارة الإلكترونية	47
306	يوضح نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط المفترض	48
309	يوضح نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط المفترض	49
310	يوضح معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين كفاءة العنصر البشري وتطوير الإدارة الإلكترونية	50
311	يوضح معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين توفر الدعم المالي وتطوير الإدارة الإلكترونية	51

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
14	البناء التنظيمي لمصلحة الأحوال المدنية الليبية	1
101	نظم المعلومات الإدارية ، تعد جزءاً من بنية تنظيمية متكاملة ، تضم مكونات تنظيمية أخرى، وتتبادل معها معلومات تؤثر وتتأثر بأنماط تكنولوجيا المعلومات المستخدمة ، وتمثل هذه المكونات والعناصر	2
118	نظم المعلومات والمستويات الإدارية	3
122	نظم المعلومات الإدارية والمالية في منظمات الأعمال	4
139	مكونات النظم الخبيرة	5
203	خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية	6
215	نماذج الدراسة	7
228	تصنيف المهامات عادة في هذا الشكل	8

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	اسم الملحق	رقم الملحق
339	أسماء المحكمين وخبراء الدراسة	1
340	الاستبيان في جولته الأخيرة	2
350	ملاحق تحليل الدراسة العملية	3

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA